



Office of the  
Commissioner of  
Official Languages

Commissariat  
aux langues  
officielles



# RAISING OUR GAME FOR VANCOUVER 2010

Final Report on the Vancouver 2010 Olympic  
and Paralympic Winter Games

December 2010

31761 11638353 0

CA1  
OL  
-2010  
R15

To reach the Office of the Commissioner of Official Languages  
or to obtain a copy in an alternative format,  
dial toll-free 1-877-996-6368.  
[www.officiallanguages.gc.ca](http://www.officiallanguages.gc.ca)

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2011  
Cat. No.: SF31-106/2011  
ISBN: 978-1-100-52783-3



Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116383530>



## TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION – FINDINGS .....	5
Preparatory phase plagued by problems .....	6
Games' success stories eclipsed by failures .....	7
Key institutions that provided services during the Games .....	7
<b>1. METHODOLOGY .....</b>	<b>8</b>
<b>2. THE MULTIPARTY AGREEMENT .....</b>	<b>9</b>
<b>Context .....</b>	<b>9</b>
<b>Observations .....</b>	<b>10</b>
Understanding of the requirements in Annex A .....	11
<b>Lessons learned .....</b>	<b>11</b>
<b>Future outlook .....</b>	<b>12</b>
<b>3. ACCOUNTABILITY .....</b>	<b>12</b>
<b>Context .....</b>	<b>12</b>
<b>Observations .....</b>	<b>12</b>
Lessons learned .....	13
Future outlook .....	14
<b>4. CEREMONIES AND CULTURAL PROGRAMMING .....</b>	<b>14</b>
<b>Context .....</b>	<b>14</b>
<b>Observations .....</b>	<b>14</b>
Cultural component before the Games .....	14
Olympic Torch Relay .....	15
Olympic Games Opening Ceremony .....	15
Place de la Francophonie .....	17
<b>Lessons learned .....</b>	<b>17</b>
<b>Future outlook .....</b>	<b>18</b>

<b>5. COMMUNICATIONS .....</b>	<b>18</b>
<b>Context .....</b>	<b>18</b>
<b>Observations .....</b>	<b>18</b>
Translation and interpretation .....	18
Signage .....	19
Information and promotional documents .....	19
Web sites .....	20
Public information, announcements and commentary .....	20
Host cities .....	20
<b>Lessons learned .....</b>	<b>21</b>
<b>Future outlook .....</b>	<b>21</b>
<b>6. VOLUNTEERS .....</b>	<b>21</b>
<b>Context .....</b>	<b>21</b>
<b>Observations .....</b>	<b>21</b>
<b>Lessons learned .....</b>	<b>23</b>
<b>Future outlook .....</b>	<b>23</b>
<b>7. BROADCASTING THE GAMES .....</b>	<b>23</b>
<b>Context .....</b>	<b>23</b>
<b>Observations .....</b>	<b>23</b>
<b>Lessons learned .....</b>	<b>24</b>
<b>Future outlook .....</b>	<b>24</b>
<b>8. PERFORMANCE OF FEDERAL INSTITUTIONS CITED IN THE SEPTEMBER 2009 FOLLOW-UP REPORT .....</b>	<b>24</b>
<b>INSTITUTIONS SERVING THE TRAVELLING PUBLIC .....</b>	<b>24</b>
<b>Context .....</b>	<b>24</b>
<b>Observations .....</b>	<b>25</b>
Air Canada .....	25
Canadian Air Transport Security Authority .....	25
Canada Border Services Agency .....	26
Vancouver Airport Authority .....	26
Greater Toronto Airports Authority .....	27
<b>Lessons learned .....</b>	<b>27</b>

<b>Future outlook</b> .....	27
<i>Other key institutions serving the public</i> .....	28
<b>Context</b> .....	28
<b>Observations</b> .....	28
Canada Post Corporation .....	28
Service Canada .....	28
Parks Canada .....	29
Canada Mortgage and Housing Corporation .....	29
Additional mentions .....	29
<b>Lessons learned</b> .....	30
<b>Future outlook</b> .....	30
<i>Institutions coordinating health and security</i> .....	30
<b>Context</b> .....	30
<b>Observations</b> .....	31
Public Health Agency of Canada .....	31
Royal Canadian Mounted Police .....	31
<b>Lessons learned</b> .....	31
<b>Future outlook</b> .....	32
<b>CONCLUSION – THE LINGUISTIC LEGACY OF THE VANCOUVER GAMES</b> .....	32



## INTRODUCTION – FINDINGS

In early 2010, Canada welcomed the world to Vancouver and Whistler, British Columbia, for the Olympic and Paralympic Winter Games, which took place from February 12 to 28, 2010, and March 12 to 21, 2010, respectively. During the planning and the staging of these Games, Canada had the opportunity to show its citizens, visitors and television viewers around the world the values that inspire and define its identity, and demonstrate the degree to which linguistic duality is a fundamental value of Canadian society.

The Commissioner of Official Languages felt that it was extremely important to reflect Canadian linguistic duality in all components and activities of the Olympic and Paralympic Games, even though they were being held in a largely English-speaking province. Therefore, before the Games, the Office of the Commissioner of Official Languages undertook sustained proactive as well as preventive interventions.

In December 2008, more than a year before the Games, the Office of the Commissioner published a study entitled *Raising our Game for Vancouver 2010: Towards a Canadian Model of Linguistic Duality in International Sport*.<sup>1</sup> In early 2009, it conducted an awareness campaign aimed at a number of federal institutions that were to play a role in the event. In September 2009, five months before the Games, a follow-up report to the study was published.<sup>2</sup>

In February 2010, the Commissioner attended the Olympic Games to experience first-hand the atmosphere of the Games, to see how they were conducted, and to participate in events organized by British Columbia's French-speaking community. In addition, the Commissioner's staff continued to perform their monitoring role during the Games.

The prominence of the French language during the Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games was significant on an international level. In July 2009, the International Organisation of La Francophonie (IOF) named Pascal Couchevin as Grand Témoin de la Francophonie for the Games. In this way, the IOF continued its work observing, strengthening and raising awareness of the use of French at the Olympic Games, work that had begun at the 2004 Olympic Games in Athens. English and French are the official languages of the Olympic Movement, but the use of French has seen a significant decline over the course of the most recent Games. Mr. Couchevin was mandated to observe the use of French during the Games, and in June 2010, he submitted his report, which is available in French only, but has a summary in English.<sup>3</sup>

The Commissioner of Official Languages had the opportunity to meet with Mr. Couchevin three times before the Games. They share a common desire: that the legacy of the Vancouver Games be passed on to the next Olympic and Paralympic Games and that it serve the International Olympic Committee in its work and relationships with future organizing committees and partners. French is an international language and, just like major sporting events, it has the power to bring people together in the name of respect and pluralism. It is therefore important that the French language be accorded its rightful place at major sporting events both in Canada and around the world.

<sup>1</sup> Office of the Commissioner of Official Languages, *Raising our Game for Vancouver 2010: Towards a Canadian Model of Linguistic Duality in International Sport* (Ottawa: Public Works and Government Services Canada, 2008). Also available online at [www.ocol-clo.gc.ca/docs/e/vanoc\\_covan\\_e.pdf](http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/e/vanoc_covan_e.pdf).

<sup>2</sup> Office of the Commissioner of Official Languages, *Raising our Game for Vancouver 2010: Towards a Canadian Model of Linguistic Duality in International Sport – A Follow-up* (Ottawa: Public Works and Government Services Canada, 2009). Also available online at [www.ocol-clo.gc.ca/docs/e/vanoc\\_covan\\_2009\\_e.pdf](http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/e/vanoc_covan_2009_e.pdf).

<sup>3</sup> Pascal Couchevin, *Rapport à S.E.M. Abdou Diouf, Secrétaire général de la Francophonie, sur la promotion de la langue française et de la Francophonie dans les Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver* (Paris: International Organisation of La Francophonie, 2010), pp. 73–78.  
Also available online at [www.francophonie.org/IMG/pdf/OIF\\_RapportCouchevin.pdf](http://www.francophonie.org/IMG/pdf/OIF_RapportCouchevin.pdf).

## **Grand Témoin de la Francophonie Report**

The report on the Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games by the Grand Témoin de la Francophonie, Pascal Couchepin, was published in the summer of 2010. The report includes recommendations for the International Organisation of La Francophonie, Olympic family and future organizing committees. In accordance with the Grand Témoin's mandate, the report describes the Games from two main angles:

- the prominence given to the French language under the protocol requirements of the Olympic Movement, and
- the relationships developed by the Vancouver Organizing Committee for the 2010 Olympic and Paralympic Winter Games (VANOC) with British Columbia's Francophone community, with Canada's French-speaking population and with the rest of the French-speaking world.

As the report states, the Grand Témoin's role was not to ensure that Canada respected the language requirements of the *Official Languages Act*.

The Grand Témoin and VANOC signed a multilateral agreement for the promotion of the French language at the Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games. In the agreement, both parties committed to promoting all the provisions of Annex A of the 2002 Multiparty Agreement and to developing a guide on best language practices, which is currently in production. The guide will provide a variety of practical tools and useful advice for the International Olympic Committee and for the organizing committees of future Olympic Games.

### **Preparatory phase plagued by problems**

Generally speaking, the French language enjoyed good visibility during the Olympic and Paralympic Games; however, the Games also had failures that overshadowed its successes. Before addressing this aspect, it is important to examine the numerous difficulties related to the use of French that marked the preparatory phase of the Games.

The Vancouver Organizing Committee for the 2010 Olympic and Paralympic Winter Games (VANOC), Canadian Heritage (in particular, the Department's 2010 Olympic and Paralympic Winter Games Federal Secretariat), the cities of Vancouver and Whistler, Public Works and Government Services Canada's Translation Bureau, and a number of other federal institutions all made significant efforts to fulfill the commitment to present bilingual Games.

Nevertheless, to ensure that the requirements would be met and that Canadian linguistic duality would be properly reflected, interventions and close monitoring was required from a number of parties, including the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, the Fédération des communautés francophones et acadienne, the Canadian Foundation for Cross-Cultural Dialogue, Canadian Heritage, the Office of the Commissioner of Official Languages, members of the parliamentary standing

committees on official languages, and senior public servants of the Government of Canada. Moreover, Canadian Heritage and the Prime Minister's personal representative for official languages, who was also a member of VANOC's Board of Directors, organized activities to raise awareness and ensure follow-up among federal institutions in the fall of 2009. The parliamentary standing committees, particularly the House of Commons Standing Committee on Official Languages, also discussed the Games in the fall of 2009 as part of their deliberations.

Most of the difficulties encountered were due to VANOC officials having insufficient knowledge or a misunderstanding of the official languages requirements, to which they were bound by the Multiparty Agreement, and of the need for the Olympic and Paralympic Games to properly reflect the presence and contribution of both English- and French-speaking Canadians. This meant that official languages were not always given priority. It seems that Canadian Heritage and VANOC had different interpretations of the language requirements, and these differences became increasingly clear in the months leading up to the Games. This highlighted the need for federal institutions to ensure that the organizers shared a common understanding and interpretation of the requirements. Canadian Heritage monitored the official languages situation within VANOC

more closely in order to target potential problems and identify challenges that required federal government intervention during the six to eight months prior to the Games.

Because translation and interpretation resources had not been adequately evaluated, a lot of energy was expended to rectify the situation in the few months before the Games. VANOC's financial difficulties in the summer of 2009 led to a reassessment of certain expenses related to official languages requirements, such as the translation of manuals and athletes' biographies. VANOC officials were, however, committed to respecting—and even surpassing—all the requirements set forth in the Multiparty Agreement.

Broadcasting the Games on television in English and French across the country was a crucial issue. The consortium formed by CTVglobemedia and Rogers, with the participation of RDS, RIS and V, did not allow all French-speaking Canadians to watch the Games in their language. Long, sometimes arduous negotiations resolved the situation just before the start of the Games, thanks to the intervention of the Cable Public Affairs Channel and the collaboration of the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission.

### **Games' success stories eclipsed by failures**

The Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games were a great success from the point of view of their organization and the performance of Canada's athletes, who roused Canadians' sense of unity. Furthermore, the fact that many English- and French-speaking athletes were bilingual and proud to be able to express themselves in their second language is an encouraging sign of progress for linguistic duality.

One of the greatest successes of the Games was VANOC's communications with the public (e.g., its Web site was in both official languages). Bilingual signage of VANOC, Vancouver and Whistler, as well as of many sponsors, was a tangible expression of Canada's linguistic duality in the Games' host cities. In almost all the competitions, announcements and commentaries were in both official languages, highlighting Canada's bilingualism for both the spectators on site and for television viewers around the world. The volunteers also contributed to the success of the Games through their enthusiasm, their friendly welcome and their provision of services in both official languages.

The French language was given the proper prominence at the closing ceremony of the Olympic Games and at the opening and closing ceremonies of the Paralympic Games.

The cultural performances also helped to highlight the richness and diversity of the English and French components of the Canadian identity. The Place de la Francophonie, a Francophone cultural showcase organized in parallel with the Olympic Games and located in the centre of Vancouver on Granville Island, focused attention on the vitality and diversity of Francophone culture in British Columbia, Canada and abroad.

Unfortunately, there were failures that sometimes overshadowed the Games' shining moments. For example, the French language was not prominent enough in the countdown ceremony that took place in Vancouver in February 2009, nor at many of the stops on the Vancouver 2010 Olympic Torch Relay; there were not enough bilingual volunteers at some venues; some unilingual volunteers did not seek help from a bilingual colleague; and it was very hard to find a printed French version of the Vancouver 2010 Official Souvenir Program on site, while the English version was widely available.

However, the element that undoubtedly eclipsed the Games' successes was the opening ceremony, in which there was an obvious disparity between the representations of English and French in the cultural component of the event. This ceremony was seen by hundreds of millions of people across the globe and constituted an unparalleled chance to present Canada to the world. VANOC missed a golden opportunity to show that linguistic duality is an intrinsic part of the Canadian identity.

Of the 46 admissible complaints submitted to the Office of the Commissioner during the Olympic Games, most (38) were about the opening ceremony. The rest of the complaints concerned other aspects relating to the obligations of Canadian Heritage, through VANOC, except for one regarding the Canadian Air Transport Security Authority. Three complaints were submitted during the Paralympic Games.

### **Key institutions that provided services during the Games**

The Commissioner felt that it was extremely important for the various federal institutions providing services during the Olympic and Paralympic Games to ensure that linguistic duality was reflected as a brand image of Canadian identity, given that a large number of visitors from Canada and abroad would be in contact with these institutions.

The Commissioner asked 11 federal institutions to provide him with reports on their performance, including the challenges they faced and the lessons they learned during the event, which they did. Most of the institutions felt

that they had risen to the challenge of providing visitors with services in both official languages and that they had integrated these services into their planning for the 2010 Games. However, in certain cases, this integration seemed to have been done after the Office of the Commissioner's awareness campaign and the interventions of other key parties, particularly the parliamentary standing committees. The performance evaluations seemed to indicate that a number of institutions adequately monitored the availability of their services in both official languages. In addition, some institutions, such as the Vancouver Airport Authority and the Canadian Air Transport Security Authority, were able to target areas that will need improvement. The responses of these organizations show that they are aware of the difficulties they encountered and will hopefully take corrective measures that will prove effective in the future. In summary, only certain institutions felt that it was necessary to monitor the availability of services in both official languages in order to ensure that visitors were always offered service in the official language of their choice. These institutions recognize the importance of having accountability mechanisms to measure public satisfaction.

Overall, federal institutions recognized that they needed to increase their bilingual capacity for major events like the Olympic Games. Canada Post, Service Canada and the Canadian Air Transport Security Authority showed that they could, when necessary, go beyond the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* by offering services in both official languages at offices that were not designated bilingual.

Preparations for the Games were marked by a number of failures and weaknesses, which required sustained interventions from a number of individuals and groups. In general, however, linguistic duality was reflected during the Games and contributed to Canada's prestige abroad.

## 1. METHODOLOGY

The information and analyses in this report come from a variety of sources. As mentioned in the introduction, two publications precede this third and final report by the Office of the Commissioner of Official Languages on the Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games. The first two publications provided the basis for this final report.

A large quantity of documents relating to official languages at the Olympic and Paralympic Games were also analyzed, including transcripts of the proceedings at which VANOC and federal institutions appeared before the House of Commons Standing Committee on Official Languages and the Standing Senate Committee on Official Languages in anticipation of the Games. Other documents consulted include the September 2009 Standing Senate Committee follow-up report on the subject,<sup>4</sup> news articles and the response that Canadian Heritage sent to the Office of the Commissioner after the Games.

Important information was gathered from the responses of the 11 federal institutions, including Canadian Heritage, that provided reports to the Commissioner of Official Languages in the summer of 2010. In his September 2009 follow-up report, the Commissioner made a series of recommendations to VANOC, Canadian Heritage and other federal institutions providing services during the Games. He recommended that they report to him by November 30, 2009, on various measures related to their state of readiness for the Games. This information was compiled and sent to the House of Commons Standing Committee on Official Languages and the Standing Senate Committee on Official Languages. The Commissioner also recommended (Recommendation 11) that all institutions identified in the follow-up report, including Canadian Heritage, inform him of their own assessment of their official languages performance during the Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games, including positive experiences and lessons learned. It should be noted that a response was received from all the institutions that received a letter from the Commissioner.

<sup>4</sup> Standing Senate Committee on Official Languages, *Reflecting Canada's Linguistic Duality at the 2010 Olympic and Paralympic Winter Games: A Golden Opportunity – Follow-up Report* (Ottawa: Senate Committees Directorate, 2009). Also available online at [www.parl.gc.ca/40/2/parlbus/combus/senate/com-e/Offi-e/rep-e/rep04sep09-e.pdf](http://www.parl.gc.ca/40/2/parlbus/combus/senate/com-e/Offi-e/rep-e/rep04sep09-e.pdf).

The Office of the Commissioner also interviewed several representatives of VANOC, Canadian Heritage, the Translation Bureau, the Canadian Foundation for Cross-Cultural Dialogue and VANOC's Advisory Panel on Official Languages. In addition, three employees of the Office of the Commissioner went to Vancouver during the Games and experienced the Games as members of the public to provide additional input into the analysis. It is important to note that while their experience was similar to that of a visitor requiring services in French, this was not a systematic audit.

Two parts of the *Official Languages Act* were used to analyze results provided by the 11 federal institutions that reported back to the Commissioner: Part IV on service to the public (especially section 25, which covers services provided by third parties on behalf of federal institutions) and Part VII on the advancement of English and French.

Most of the observations in this report apply to both the Olympic Games and the Paralympic Games, given that the two events were organized by the same committee and had the same partners. However, the majority of the examples are taken from the Olympic Games because of their greater size and popularity.

## 2. THE MULTIPARTY AGREEMENT

### Context

This section analyzes whether the implementation of Annex A of the Multiparty Agreement and the language clauses in the contribution agreements posed problems, and whether these clauses were clear and comprehensive. It also assesses the degree to which VANOC officials understood the official languages requirements.

Under Rule 24 of the *Olympic Charter*, English and French are the official languages of the International Olympic Committee, whose headquarters are in Lausanne, Switzerland. In the case of divergence between the English and French texts, the French text shall prevail unless expressly provided otherwise in writing. Olympic Games host cities and countries must respect both languages of the Olympic Movement in Games-related activities.

Given that Canada's official languages are English and French and that the Government of Canada made a significant financial contribution to the Games, the federal government had to ensure that VANOC complied with the provisions of the *Official Languages Act*.

To do this, Government of Canada representatives required that official languages provisions be included in Annex A of the Multiparty Agreement signed in November 2002 between the Government of Canada, the Government of British Columbia, the City of Vancouver, the Resort Municipality of Whistler, the Canadian Olympic Committee, the Canadian Paralympic Committee and VANOC.

Annex A of the Multiparty Agreement detailed VANOC's commitments with regard to offering the general public its numerous services in both official languages. It also established the necessity of offering services in English and French to athletes, trainers, officials and members of the delegations. In order to meet these requirements, VANOC had to ensure that there was sufficient bilingual capacity among its staff and volunteers.

### Parts IV and VII of the Official Languages Act

The aim of Part IV of the *Official Languages Act* is to ensure that Government of Canada institutions are able to provide services to the public in the official language of their choice. These services must be of equal quality, regardless of the official language chosen by the person requesting the service. The *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* indicate which offices must offer services in both official languages.

To ensure that the public feels comfortable using the official language of their choice, federal institutions must actively offer services in both English and French, whether in spoken interactions (for example, by using the phrase, "Hello, bonjour") or by using bilingual signage.

Part IV of the Act also stipulates, in section 25, that every federal institution must ensure that services provided by a third party on its behalf are provided in both official languages in cases where the institution would be obligated to do the same.

Federal institutions also have obligations under Part VII of the Act, which sets forth the federal government's commitment to enhance the vitality and support the development of official language minority communities, and to foster the full recognition and use of both English and French in Canadian society. It also stipulates that all federal institutions have a duty to take positive measures to fulfill this commitment.

VANOC was not a federal institution subject to the *Official Languages Act* within the meaning of section 3 of the Act, but the Multiparty Agreement between the Games' partners, and the contribution agreements signed by VANOC and the Minister of Canadian Heritage, on behalf of the Government of Canada, meant that VANOC had specific language obligations. Because it was responsible for federal coordination with respect to the Games, Canadian Heritage, which is subject to the *Official Languages Act*, was responsible for ensuring that VANOC fulfilled the language requirements of Annex A.

Although the only official language of the Paralympic Movement is English, the Vancouver 2010 Paralympic Winter Games had the same language obligations as the Olympic Winter Games because both Games involved a significant logistical and financial contribution from the Government of Canada and both Games were organized by VANOC. Interestingly, the Vancouver Olympic and Paralympic Games were the first Winter Games to be staged jointly in their entirety, as prescribed by the agreement between the International Olympic Committee and the International Paralympic Committee. Therefore, the 2010 Paralympic Winter Games were the first fully bilingual Paralympic Games in English and French.

Because Canadian Heritage contributed financially to the opening and closing ceremonies, the Olympic Torch Relay, the Cultural Olympiad, the Vancouver and Whistler celebration sites, the Place de la Francophonie and the digital album project (CODE), it included language clauses in all of its contribution agreements.

## Observations

By requesting and ensuring that language requirements were incorporated into the Multiparty Agreement and that language clauses were included in the contribution agreements for a number of activities, the Government of Canada took an innovative step, as this was the first time in the history of the Olympic Games that a government had successfully achieved this. It showed that linguistic duality is an intrinsic value of Canadian society that needs to be reflected in a major international event. As long as the requirements were respected, the Games could significantly contribute to presenting the world with a bilingual image of Canada.

The provisions of Annex A covered the vast majority of the elements involved in the organization of the Olympic and Paralympic Games: signage, Web site, official programs, communications with the public and the media, tickets, recruitment of volunteers, services for athletes and officials, the opening and closing ceremonies, and the cultural activities organized before and during the Games.

As indicated by the Office of the Commissioner in its December 2008 preliminary report and September 2009 follow-up report, the absence of clauses dealing with certain important elements or the lack of precision in certain clauses in the Agreement led to conflicting interpretations of the spirit of the *Official Languages Act*. For example, there was no requirement regarding the promotional activities of many of the sponsors.

VANOC could not impose language requirements on international sponsors, as agreements with them were the responsibility of the International Olympic Committee. However, according to the observations of the Office of the Commissioner's staff, a number of international sponsors, such as Coca-Cola, Samsung, Panasonic and McDonald's, produced English and French signage, thereby helping to create a bilingual ambience in downtown Vancouver.

The national sponsors, who reported to VANOC, produced signage that was almost exclusively in English. Based on the experience of the Office of the Commissioner's staff who were on site, only the Hudson's Bay Company and the Royal Bank of Canada had signage in English and French. In the absence of language requirements, VANOC and Canadian Heritage should have been more active in raising awareness among the national sponsors of how important it was that their communications with the public be representative of the two official language communities.

According to the Office of the Commissioner, the provision in Annex A relating to third parties was too weak—it stated that the organizing committee "shall, to the extent reasonably possible, ensure the service provider maintains [the] level of standard"<sup>5</sup> that would otherwise have been provided by the organizing committee. This vague wording fails to explain that the organizing committee, which is subject to language obligations, must ensure that the third party acting on its behalf also meets these obligations just as strictly. Future agreements need to make third-party obligations much clearer.

<sup>5</sup> *Multiparty Agreement for the 2010 Winter Olympic and Paralympic Games*, November 14, 2002, p. 24.  
Also available online at [www.vancouver2010.com/dl/00/08/81/mpa-en\\_10d-zQ.pdf](http://www.vancouver2010.com/dl/00/08/81/mpa-en_10d-zQ.pdf).

Certainly the most problematic part of Annex A was clause 1.k) on the opening and closing ceremonies. As explained in section 4, the prominence of the French language in the cultural component of the opening ceremony was insufficient. Clause 1.k) stated that the opening and closing ceremonies “will be in both official languages and the national anthem will be sung in its bilingual version; the program will include participants and events which represent both official language groups.”<sup>6</sup> Despite the fact that Annex A was repeated in its entirety in the contribution agreements with Canadian Heritage, in particular in the agreement for the opening ceremony, and that the performance indicators were included, this agreement did not ensure adequate representation of Canada’s two official language communities and thus the country’s linguistic duality was not properly reflected.

Practical difficulties arose with a number of other elements. In the spring of 2009, VANOC had produced the prototypes for the signage, but the format was not the same for the two languages: the English was in bold lettering while the French was in a light typeface. Following the intervention of the Commissioner of Official Languages in July 2009, VANOC changed the format to ensure that the English and French were given equal prominence. Also in the spring of 2009, during a number of discussions with VANOC representatives, Canadian Heritage had pointed out that their initial way of presenting the two languages did not meet the requirements of the Multiparty Agreement.

A person directly involved in organizing the Games and who was interviewed for this report also found that some of the provisions were unclear. For example, clause 1.b) stated that VANOC was to hire a languages services coordinator for a reasonable period prior to the Games. What does a “reasonable period prior to the Games” mean? Clause 1.c) stipulated with regard to bilingualism that there should be “sufficient capacity . . . among its employees and volunteers.” Once again, the clause could have been clearer. This person suggested that the clause should have specified the proportion of the staff and volunteers who should be bilingual.

Canadian Heritage included the language clauses from Annex A in the contribution agreements for the activities to which it contributed financially—the opening and closing ceremonies, the Olympic Torch Relay, the Cultural Olympiad, the Vancouver and Whistler celebration sites, the Place de la Francophonie and the digital album project (CODE). Ignoring for a moment the agreement regarding

the opening ceremony of the Olympic Games, which is dealt with in section 4, the language clauses of the contribution agreements are generally clearer and more comprehensive. This is particularly the case for the agreements relating to the celebration sites. The agreement relating to the Cultural Olympiad, although fairly complete, did not state that the obligation to present participants and activities representing the two official languages groups applied to both the spoken and visual components of the presentation.

### ***Understanding of the requirements in Annex A***

In addition to the written requirements, another important aspect of the Games’ success from a language point of view was senior management’s understanding of and commitment to implementing these requirements. VANOC officials simply did not fully understand the scope of the requirements. Most of the people interviewed indicated that their general understanding improved as they went on. However, faced with a tighter financial situation, VANOC officials sought to reduce expenses, including those related to official languages. They considered disregarding some of the provisions of Annex A: for example, by not translating the athletes’ biographies.

It is clear that some officials misunderstood the prominence that had to be given to the French language in the cultural component and thought that it could be represented solely by visual and protocol elements. Full linguistic duality, as an integral part of the Canadian identity, requires clear visibility of the two languages and the two official language communities in all aspects of a cultural event.

### **Lessons learned**

Canadian Heritage, acting on behalf of the Government of Canada, clearly showed its commitment to linguistic duality by incorporating official languages requirements into the Multiparty Agreement as well as the contribution agreements. In addition to strengthening the position of French in the Olympic Movement, this commitment resulted in the first fully bilingual Paralympic Games in English and French.

The limited understanding of the Agreement and the lack of clarity in certain areas caused problems, and improvements will need to be made to any future agreements.

Although they had little experience with and knowledge of official languages at the beginning of their mandate, overall, VANOC officials were generally open-minded, which

<sup>6</sup> Ibid.

enabled them to commit to meeting the planned language requirements. However, they did have trouble understanding the scope of these requirements in certain cases. Discussions with Canadian Heritage, the parliamentary standing committees on official languages and the Commissioner of Official Languages helped to clarify expectations, which was reflected in all of the various components of the event, with the notable and unfortunate exception of the opening ceremony of the Olympic Games.

While recognizing the considerable efforts by VANOC officials to apply the provisions of Annex A, certain interviewees and representatives of French-speaking community organizations indicated that it would have been easier and more instinctive to show Canada's Francophone character in all components of the Games if more VANOC officials had been fluent in both official languages. Others suggested that organizers of future major events who have a limited understanding of the meaning of linguistic duality should spend some time among the other official language community. In the opinion of the Office of the Commissioner, a good understanding of linguistic duality is one of the leadership qualities for executives of major events.

### **Future outlook**

Incorporating language requirements into the agreements between Olympic Games partners and language clauses into the contribution agreements could be used as a model for other organizing committees for national or international sporting events.

The provisions of the agreements that cover third parties should clearly reflect the fact that the organizing committee, having language obligations, must ensure that third parties acting on its behalf also meet these same obligations. It is important to establish regular accountability mechanisms.

Canadian Heritage and central agencies such as the Treasury Board Secretariat need to monitor and supervise the organizing committee closely to ensure that its executives fully understand the scope of linguistic duality. To help members of the organizing committee understand the meaning of linguistic duality, it would be useful if the language requirements had a preamble on official languages that described the principles and objectives of this core Canadian value. Awareness-raising sessions on Canada's linguistic duality, including the situation of official language communities, would also help improve understanding. Moreover, an optimal number of people who are fluent in both French and English should be chosen to fill a certain number of positions at key levels.

## **3. ACCOUNTABILITY**

### **Context**

In an organization as big as VANOC, funded in part by the Government of Canada, efficient internal and external accountability mechanisms are essential for achieving official languages objectives.

The effectiveness of these mechanisms is all the more important when many players are involved, such as the International Olympic Committee and the International Paralympic Committee, the Government of Canada through Canadian Heritage, the Government of British Columbia, the host cities, French-speaking community organizations, partners and sponsors.

### **Observations**

Starting in 2007, Canadian Heritage began receiving quarterly progress reports from VANOC on the official languages situation. These reports were mostly descriptive at the beginning, consisting of a list of activities that had been completed, but over time they improved, tying in more closely with the requirements of Annex A. Added to this were performance indicators and challenges to overcome, all of which helped the 2010 Olympic and Paralympic Winter Games Federal Secretariat to keep up to date with issues to be discussed with VANOC or within the Department.

The accountability mechanism for VANOC's Executive Committee and Board of Directors also improved over time. While official languages issues were not regularly on meeting agendas at first, by 2009 they were an established point of discussion. This practice should have been in place from the start.

Following a recommendation from the Commissioner in his December 2008 report, the Advisory Committee on Official Languages was created by VANOC's Board of Directors at the end of the year. Its objective was to examine strategic official languages issues and to report to VANOC's Board of Directors and Executive Committee. The Advisory Committee began slowly, but then met five or six times. According to those involved that the Office of the Commissioner met with, the Committee played a key role when the time came to support VANOC and offer guidance in dealing with important issues, thanks to the credibility and authority of its members. The Advisory Committee examined issues such as the following: the bilingual capacity of the volunteers, signage, the Place de la Francophonie and the opening and closing ceremonies.

Within VANOC, the responsibility for implementing the requirements of the Multiparty Agreement fell to the senior managers of the various sectors. They were supported by VANOC's Official Languages Function, a team of three people whose director reported to the Senior Vice-President, Human Resources, Sustainability and International Client Services. At the start, this director was also responsible for human resources. Many people who were interviewed before and after the Games mentioned the commitment, drive and determination of the members of this team, particularly the director. The Fédération des francophones de la Colombie-Britannique praised the team's work on the relationships established between VANOC and British Columbia's Francophone community.

Most of the interviewees indicated that the Official Languages Function did not have sufficient authority to exercise enough influence over the senior managers in the various sectors, a problem exacerbated by the fact that several of these managers needed a higher level of support in order to properly understand the official languages requirements. The Official Languages Function should also have been established from the start and should have had more resources. Some interviewees indicated to the Office of the Commissioner that the responsibility for translation, which was transferred from communications to the official languages team in 2009, should have been under the Official Languages Function from the start in order to better plan the translation needs and necessary resources.

At Canadian Heritage, there was no formal monitoring report mechanism. The Games Federal Secretariat, which included two full-time employees working on language issues, regularly discussed official languages with VANOC. Official languages were on the meeting agendas of the various committees under the Framework of Federal Coordination. Official languages also remained a permanent discussion point on the agenda of all meetings of the Executive Committee, chaired by the Deputy Minister of Canadian Heritage. The representatives of the Games Federal Secretariat and several other branches of Canadian Heritage devoted a lot of time and energy to the Games' language issues.

Canadian Heritage's approach was to guide and support VANOC officials, believing this to be a more effective way of convincing them. Representatives of French-speaking communities and other interviewees would have liked Canadian Heritage to take a stricter and more proactive approach, given that it was the representative of the Government of Canada and, as such, should have ensured

that the value and image of linguistic duality would be fully reflected in all Games-related activities. The size of the Government of Canada's financial contribution was another argument for being more exacting. The interviewees highlighted the fact that several issues that were slow to be resolved (e.g., signage, translation and the bilingual capacity of volunteers) would doubtless have been resolved more quickly with a firmer approach. Some people indicated that Canadian Heritage should have done better in embracing its role of promoting Canadian culture, a key element of which is the fact that two languages are spoken throughout the country—English and French.

A number of those interviewed emphasized that, for a major event like this in the future, a detailed plan or a set of specifications for official languages should be established from the outset, should include estimates of the necessary resources, and should be incorporated into the business plan. Without specifying any particular means, the Office of the Commissioner feels that the most important thing is to have a planning process that takes official languages into consideration from the outset and monitors the issue throughout implementation.

## **Lessons learned**

Despite a genuine willingness among most of the VANOC officials, the integration of official languages was not a natural reflex, which meant that a number of issues were not resolved until late in the process. The officials had not grasped the extent of the language requirements and had not allocated sufficient resources to them.

Furthermore, the way Canadian Heritage or another mandated federal organization monitors an organizing committee should be rethought. The manner in which the federal government monitored VANOC's implementation of Annex A was inadequate until the summer of 2009 because the Games Federal Secretariat, reporting to Canadian Heritage, was not proactive enough when dealing with VANOC and contented itself with pointing out the problems it observed. This created a significant backlog that had to be caught up during the months preceding the Games.

Some interviewees said that the Advisory Committee on Official Languages could have played a more decisive role if it had been established earlier. In their opinion and in that of the Office of the Commissioner, it could have guided VANOC and helped it to deal with certain issues more swiftly, which would have avoided the need to catch up and avoided the debates in the last few months leading up to the Games.

Establishing the VANOC Official Languages Function contributed to the Games' success. However, its effectiveness was hampered by its limited authority and insufficient resources. The Function was established late and should have dealt with the translation issue right from the start.

### **Future outlook**

VANOC and the Government of Canada took innovative steps in creating the Advisory Committee on Official Languages and the Official Languages Function. The Office of the Commissioner feels that these two organizational mechanisms could be used again for national or international events to which the Government of Canada contributes financially. These mechanisms should be established at the beginning of the event's planning stage and include representatives from official language communities. Representatives of national and local French-speaking organizations—or English-speaking organizations, if the event is taking place in Quebec—should be encouraged to participate in order to benefit from a variety of perspectives.

When the Government of Canada makes a significant financial contribution to a major event that spotlights Canada's image, the organizing committee must include official languages in its planning from the start, and the government must continuously monitor the way in which the committee reflects linguistic duality in the preparatory activities for the event and during the event itself.

Major national or international events are golden opportunities to showcase Canada's linguistic duality, which is at the heart of the Canadian identity. The Government of Canada must closely monitor all activities to ensure that this image is reflected in all aspects of the event.

## **4. CEREMONIES AND CULTURAL PROGRAMMING**

### **Context**

The Olympic and Paralympic Games are primarily a coming-together of athletes who participate in competition to realize their full potential. They are also a wonderful opportunity to show the host city, the country and the rest of the world the

culture, history and essential nature of the country. In the case of the 2010 Winter Games, this was done mainly through the Cultural Olympiad, the Olympic and Paralympic torch relays and the opening and closing ceremonies.

The Cultural Olympiad consisted of a series of three festivals (over three years) of popular and fine art that were held in the Vancouver-Whistler corridor as part of the Games.

The Vancouver 2010 Olympic Torch Relay garnered a lot of attention. The torch was lit in Olympia, Greece, on October 26, 2009. Once on Canadian soil, it travelled approximately 45,000 kilometres in 106 days, making it the longest relay in Olympic history. The torch was carried by some 12,000 Canadians and arrived in Vancouver on February 12, 2010. The torch travelled through 190 localities, where celebrations were organized.

The Opening Ceremony of the XXI Olympic Winter Games was held on February 12, 2010, in Vancouver's BC Place Stadium. The ceremony lasted three hours and included celebrations of our country's history as well as standard Olympic protocol. The ceremony ended when the Olympic Cauldron was lit. The Games' closing ceremony took place on February 28, 2010, in the same location. The closing ceremony also included standard protocol and performances that highlighted Canada's distinctive character.

### **Observations**

#### ***Cultural component before the Games***

##### ***Countdown***

On February 12, 2009, a ceremony was held in Vancouver that marked the start of the countdown to the Games. The entire ceremony was in English, with the exception of a song translated at the last minute into French. People involved in the Games who were interviewed by the Office of the Commissioner felt that this showed VANOC's lack of sensitivity regarding linguistic duality during the cultural performances.

##### ***Cultural Olympiad***

The prominence of French-language artists and projects progressively intensified over the three years of the Cultural Olympiad. This was a component of the Games that particularly interested the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, which suggested the names of French-speaking artists to VANOC. British Columbia's Francophone community was said to be somewhat

disappointed by the first year's program, in 2008. Of the 80 projects in that year, 12% featured French-speaking artists, but few of these were from British Columbia. The participation of Francophones improved progressively: in 2009, 21% of the projects were by French-speaking artists, and in 2010, 27% of the 193 projects featured French-speaking artists. For the three Cultural Olympiads, approximately 18% of the French-speaking artists came from outside Quebec. Sometimes French-speaking artists were teamed up with English-speaking artists, which nicely reflected linguistic duality and allowed lesser known French-speaking artists from British Columbia to broaden their audience. In summary, this component of the Games was well handled.

### ***Olympic Torch Relay<sup>7</sup>***

The organizers of the Vancouver 2010 Olympic Torch Relay at VANOC and Canadian Heritage made significant efforts to present celebrations that reflected linguistic duality. They also received valuable assistance from the Canadian Foundation for Cross-Cultural Dialogue and the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, which began by suggesting that sites with a French-speaking population be selected as stops for the torch. Everyone seemed satisfied with the route chosen. The number of days the torch spent in Quebec increased from 10 to 13. The Foundation succeeded in ensuring that a Francophone community representative sat on the organizing committee for celebrations in 96 out of the 190 localities where the torch stopped. The Fédération did the same for the localities in British Columbia.

Canadian Heritage said that one of its representatives participated in each of the 190 community celebrations in order to work with VANOC in resolving official languages-related issues as they arose. VANOC officials who were following the torch's journey were bilingual. The masters of ceremonies were also bilingual. While these measures meant that linguistic duality was adequately reflected in the celebrations in a number of localities and that the two official language communities were brought closer together, the situation was not satisfactory everywhere. When the torch from Olympia arrived in Victoria, British Columbia, the French language was rather less than prominent. Only the representatives of the two sponsors present spoke in both languages.

Municipalities had a major role to play in organizing the welcome ceremonies for the torch. While several municipalities participated in the efforts mentioned above, linguistic duality was not adequately reflected in all the welcome ceremonies for the torch. For example, no French was used in some municipalities in Nova Scotia. The French aspect was also virtually nonexistent in British Columbia, particularly in Maillardville, a neighbourhood in Coquitlam (part of Metro Vancouver), which has had a dynamic French-speaking community for 100 years. A federal MP also reported a similar problem in Moncton, New Brunswick. Tighter coordination with municipal authorities and stricter monitoring of operational details on the part of VANOC and Canadian Heritage would have prevented problems such as these.

For example, the masters of ceremonies, who in principle should have spoken both official languages, did not always do so. Interviewees said that in some places, they noticed that the percentage of French in the celebrations was proportional to the size of the French-speaking community in these localities; this interpretation is somewhat limited. Canadian Heritage representatives stated that they had had trouble convincing those in charge of the relay that it was necessary to give French proper representation.

Some incidents defied explanation: the absence of French was simply staggering at the welcome ceremony for the Olympic torch at City Hall in Ottawa, Ontario, on December 12, 2009, especially since the celebration was organized by a bilingual municipal administration and was scheduled to be bilingual.

Despite these missteps, there were some very positive points: the large number of Francophones and francophiles across the country who encouraged their municipalities to include a French component in the celebrations, and the way French-speaking Canadians gathered and worked together on Torch Relay activities and on raising awareness of their presence among their fellow citizens.

### ***Olympic Games Opening Ceremony***

Rarely does a country have the opportunity to present itself to the whole world, except during major international events, such as international exhibitions, summits and sporting events. These unique opportunities require a concerted effort to properly represent the country, its culture, its values and its symbols. All Canadians must be able to recognize themselves in the image presented to the world.

<sup>7</sup> Note that these pages only deal with the Olympic Torch Relay and not the Paralympic Torch Relay, which took place from March 3 to 12, 2010.

In this context, the opening ceremony was the most important performance of the Games. It was seen by hundreds of millions of viewers across the globe and was thus a unique opportunity to show the world that linguistic duality is a fundamental trait of the Canadian identity. In the financial contribution agreement between Canadian Heritage and VANOC, there was a clause that stated that the obligations set forth in the *Official Languages Act* should be taken into account when organizing the opening ceremony. VANOC officials had indicated that the ceremony would adequately reflect both languages.

The use of French in the opening ceremony sparked a passionate debate, as evidenced by the volume of letters on this topic sent to newspapers around the country, the number of comments that appeared on social media sites like Twitter and the quantity of communications received by the Office of the Commissioner of Official Languages.<sup>8</sup>

Clear and repeated explanations as to the balance between English and French content in the opening ceremony (in both the visual and spoken components) were given to VANOC by Canadian Heritage and the parliamentary standing committees on official languages, and by the Office of the Commissioner of Official Languages, both in the December 2008 study and in the September 2009 follow-up report. There were also language clauses in the contribution agreements that accompanied the federal government's \$20 million contribution. Despite all of this, VANOC clearly gave less prominence to French during the cultural component of the ceremony. As mentioned in the introduction, 38 admissible complaints regarding this issue were submitted to the Office of the Commissioner, each deplored the glaring disparity between English and French.

Analysis of the ceremony's content as part of the Commissioner's investigation confirmed that, with regard to protocol, English and French were equally prominent. The bilingual version of the national anthem was sung and the Olympic hymn included parts in French. The arrival of each country's delegation into the stadium, the welcome by the four host First Nations and the introduction of the performers were all announced in both languages. However, the narrative part of the cultural component was almost exclusively in English. Except for Jean-Pierre Ferland's "Un peu plus haut, un peu plus loin," sung by Quebec singer

Garou at the end of the ceremony, all the songs and all the spoken texts were in English. Canadian Heritage expressed its disappointment at the fact that a last-minute change had taken place in the staging of the ceremony. The quotations read by Canadian actor Donald Sutherland that should have been read in French—including a poem by François-Xavier Garneau—were instead read in English. Canadian Heritage said that it had tried, unsuccessfully, to change the situation.

VANOC and Canadian Heritage pointed out that there were visual components illustrating French-Canadian culture (for example, the legend of the *Chasse-Galerie*, or flying canoe), as well as performers who came from Francophone Canada, particularly in the segments featuring the fiddlers and the aerial acrobats of Montréal's National Circus School. They defended the position that linguistic duality is measured not only by what is heard in French, but also by the contributions of Canada's French-speaking community as a whole (e.g., the designers, choreographers, decorators, dancers and musicians).

The Office of the Commissioner feels that non-spoken performances by Francophone artists cannot compensate for the lack of participation by French-speaking Canadians expressing themselves in their language in song, speeches or in other ways.

The advisory group responsible for the content of the opening and closing ceremonies was a closed group of six people, whose meetings were held in secret, according to Olympic tradition. Canadian Heritage was represented by a high-level person. The final decisions on content fell to the VANOC producer and officials. However, some interviewees said that they thought that having a Canadian Heritage representative within the advisory group would ensure that the ceremony had a proper balance of official languages but that they had been disappointed with the result.<sup>9</sup>

Clearly, neither VANOC nor Canadian Heritage was unaware of the importance of the content of the opening ceremony and the unique opportunity it presented to promote the country's linguistic duality through the inclusion of visual and spoken components in both French and English. The subject had been discussed many times, reminders had been issued and the expectations had been clearly defined.

<sup>8</sup> The Office of the Commissioner of Official Languages received 89 letters regarding the Vancouver 2010 Olympic Winter Games. Most dealt with the use of French during the Games and offered widely varying opinions on the subject.

<sup>9</sup> Note that the interviews conducted for this report are completely separate from and with different people than those conducted as part of the investigation by the Office of the Commissioner on the opening ceremony of the Olympic Games.

French was more prominent in the closing ceremony, even though the celebrity tributes were in English only and the choice of the song, *The Maple Leaf Forever*, was perhaps not the best idea. The opening and closing ceremonies of the Paralympic Games also gave French the proper prominence.

### **Place de la Francophonie**

The Place de la Francophonie was a parallel project to the 2010 Olympic Winter Games. Located on Granville Island, an urban complex in False Creek in downtown Vancouver managed by the Canadian Mortgage and Housing Corporation, the Place de la Francophonie was established by the Canadian Foundation for Cross-Cultural Dialogue, with the help of financial contributions from Canadian Heritage and Western Economic Diversification Canada. The goal of the Place de la Francophonie was to bring together Francophones and francophiles on site during the Games by organizing cultural events in French.

The Place de la Francophonie, which ran for 18 days, was a great success according to many people. Every day there were activities, exhibits, performances and various cultural events so that Francophone and francophile visitors from Canada and the rest of the world could appreciate the richness of French-Canadian culture.

Many French-speaking artists from across the country, including approximately 100 from British Columbia, gave performances or presented their work. The Place de la Francophonie made a significant contribution to the promotion of the French language and culture in Vancouver. It was written up in *The Vancouver Sun*, which awarded it a “gold medal” in the “Olympics of Party” category to pay tribute to the quality of its programming, the atmosphere on site and its originality.

The Office of the Commissioner of Official Languages had an information booth at the Place de la Francophonie in order to be present at the Games and inform the public of its role. Over 3,000 people, whether Francophones, francophiles or members of the English-speaking majority, visited the booth.

### **Lessons learned**

The cultural component of the opening ceremony of the Olympic Games took place almost exclusively in English. Clearly the approach will need to be reviewed in the future as those in charge did not fully grasp the need for linguistic duality to be fully represented in an event of this importance. The members of the ceremony's organizing committee insisted that the Francophone presence should be measured not only by what was heard in French, but also by the contribution of French-speaking designers, choreographers, decorators, dancers and musicians. This is a very narrow interpretation of clause 1.k) of the Multiparty Agreement. Future agreements should contain a version of this clause that is much clearer and more explicit.

According to Canadian Heritage's information, an Angus Reid poll showed that only 50% of Canadian respondents and 41% of respondents in Quebec stated that the proportion of French language and culture in the ceremony was just about right. In the opinion of the Office of the Commissioner, this is a poor result for an event of this size. It seems that the people in charge of the opening and closing ceremonies did not fully understand Canada's historical, political and social context, of which linguistic duality and French-speaking culture are essential components, nor were they sufficiently aware of the cultural sensibilities of the two official language communities.

The Commissioner acknowledges the complexity of organizing this kind of celebration and the limited influence of Canadian Heritage over the content of the opening ceremony. However, he finds it deplorable that the language clauses inserted by Canadian Heritage into the contribution agreement were not more explicit regarding the presence of French in the cultural component of the opening ceremony and the adequate representation of official language communities.

The controversy over the opening ceremony will doubtless alert federal authorities to the importance of maintaining control over the balance between English and French in the opening and closing ceremonies of major events. They should review the standard official languages provisions concerning these ceremonies to ensure greater transparency and identify any gaps so as to be able to take any necessary corrective measures.

The establishment of a designated site for Francophone culture during the Games was a very positive initiative for promoting the French aspect of linguistic duality and sharing it with thousands of people. It also increased the visibility of local Francophone communities.

The Canadian Mortgage and Housing Corporation has informed the Office of the Commissioner that French will also feature more prominently in the programming of events taking place on Granville Island for Canada Day and other festivals. This is one of the Games' legacies for the Vancouver region's French-speaking community. According to some people interviewed by the Office of the Commissioner, the flip side of the coin is that the Place de la Francophonie did not produce spin-offs or leave a tangible legacy for British Columbia's French-speaking community, for example, in the form of permanent facilities.

### **Future outlook**

The Government of Canada should, through Canadian Heritage or any other organization representing it, include explicit language clauses in its contribution agreements that clearly define the expectations regarding the balance of content between the two official languages in the spoken components (for example, in speeches, songs and poems); ensure that Government of Canada representatives who fully understand the scope of linguistic duality sit on the committee responsible for organizing the opening and closing ceremonies; maintain control over the balance between the two official languages; and diligently monitor the situation.

The idea of including the official language minority community by creating a cultural showcase is certainly to be encouraged. The Place de la Francophonie was a success, but other initiatives are possible, as long as they are given high visibility.

## **5. COMMUNICATIONS**

### **Context**

Communications with the public and other client groups are an essential aspect when it comes to respecting the public's right to be served in the official language of their choice and reflecting Canada's bilingualism.

The main factors to be considered are signage, information and promotional documents, Web sites and information communicated orally or visually, such as results and commentary.

In order to successfully perform this enormous task, sufficient high-quality translation and interpretation resources were required.

The cooperation of the province and the cities of Vancouver and Whistler was also important in order to create a bilingual atmosphere through signage, documentation and services.

### **Observations**

#### *Translation and interpretation*

Until the summer of 2009, VANOC's internal translation service managed to meet translation needs fairly well. However, following an internal evaluation in the summer of 2009, it became clear that the resources in place could not handle the considerable increase in texts to be translated before and during the Games. VANOC, which employed six translators at the time, estimated that it would need an additional 40 translators and an estimated translation budget of \$5.3 million. It therefore planned not to translate the athletes' biographies and some of the manuals, as these represented a significant volume of the translation work. The decision not to translate certain documents that were required to be translated under Annex A of the Multiparty Agreement showed that certain VANOC officials thought that they could disregard official languages requirements. The translation of Info 2010, the system that provided up-to-date information to the media, also presented major difficulties, because of VANOC's limited resources.

Given how important translation and interpretation resources were to presenting fully bilingual Games and given VANOC's shortage of funds, Minister of Canadian Heritage James Moore announced in September 2009 an additional contribution of \$7.7 million, of which \$5.3 million was for translation and interpretation.<sup>10</sup> After lengthy discussions, an agreement was officially signed on September 8, 2009, between VANOC, Canadian Heritage and the Translation Bureau.

According to the Translation Bureau and Canadian Heritage, the total cost of the Translation Bureau's services amounted to \$3.4 million, rather than the originally estimated \$5.3 million. The difference can be explained by the fact that the volume of words to be translated was less than

<sup>10</sup> The rest of the contribution was to cover the costs of ensuring that signage, displays and medal ceremonies were in both official languages.

predicted and also by the fact that the translators were able to save time, as the changes to be made to the athletes' biographies were easily identifiable in the computer system, something that had not initially been thought possible.

As soon as the agreement was signed, the Translation Bureau's translation team was integrated into VANOC's team. It was the Translation Bureau that was ultimately responsible for the quality of the documents produced by VANOC.

A centre comprising 40 translators was set up in Gatineau, Quebec, in early January 2010. It handled translation of the Info 2010 content and the athletes' biographies. Some 5,000 biographies were translated and 15,000 updates were made. The fact that all the biography updates were done in both languages marked a first for the Olympic Games. The biographies were accessible to the public on VANOC's Web site. Another team of 40 translators travelled to Vancouver for the Games and a team of eight translators travelled to the Paralympic Games. A third centre of 20 translators was established in Quebec City to handle any overflow from the translators in Vancouver. The Translation Bureau's analysis of interpretation needs showed that VANOC had properly re-evaluated the needs for the Olympic Games, but not those for the Paralympic Games, which is why the Translation Bureau assigned six interpreters and a coordinator to cover these Games.

Most of the interviewees, including the VANOC representatives, highlighted the Translation Bureau's excellent service, its professionalism and the quality of its work. Once again, Canada demonstrated its expertise in the field of translation, thanks in large part to the Translation Bureau. Without the additional financial support from the Government of Canada and the arrival of the Translation Bureau, VANOC would not have been able to meet all the requirements of Annex A regarding communications with the public. The Bureau's translators put in 25,000 hours of work to help VANOC meet its obligations.

This situation also shows that the translation needs and, to a lesser extent, the interpretation needs had not been properly assessed at the start, which explains why VANOC had not allocated the necessary funds in its budget.

### ***Signage***

Many people who attended the Games said that the bilingual signage was impressive. According to what the Office of the Commissioner's employees were able to see during the Olympic Games, all VANOC signage was bilingual at the Olympic venues and in the downtown areas of Vancouver and Whistler, as well as at Vancouver International Airport. People interviewed by the Office of the Commissioner confirmed that this was also the case during the Paralympic Games. The signage was equal in both languages and generally of good quality. A VANOC team inspected all the facilities before the Games to ensure that the signage was compliant. The signage at the Richmond Olympic Oval was initially in English only, but was finally made bilingual through pressure from groups including the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique and parliamentarians. Some international and national sponsors displayed advertising billboards in both languages. Sky Train stations also sported bilingual signage from federal institutions such as the Royal Canadian Mint, and sponsors such as Coca-Cola. The cities of Vancouver and Whistler also put up bilingual signs to welcome and direct visitors. Display panels and signage installed by federal institutions as part of the Games were also in both languages. All these elements created a tangible display of linguistic duality in the downtown areas of Vancouver and Whistler. Even so, it is unfortunate that not all sponsors advertised in both languages.

### ***Information and promotional documents***

General information documents for the public were produced in both languages. The official Olympic Spectator Guide was available in two versions, one in English and one in French. The tickets were fully bilingual, including the small print on the back. The Vancouver 2010 Cultural Olympiad Program Guide was also in both languages, as were accreditations. Targeted information documents for specific groups, such as officials and the media, were also in both languages, including the accreditation manual, the accreditation form and the schedule. As previously mentioned, the athletes' biographies and the Info 2010 system were also in both languages.

The Office of the Commissioner's staff on site did, however, discover an anomaly: they were not able to find the souvenir program in French at the site stores, the airport or the Olympic Superstore in downtown Vancouver.

### ***Web sites***

VANOC's Web site was one of the main ways to communicate with the public. The myriad press releases were posted there, along with a lot of other information on the Games, such as competition schedules and results. Everything was published simultaneously in both languages. Early on, there were some errors in the French press releases, but the issue was rapidly resolved.

Initiatives by the province and the two host cities are also noteworthy. The Tourism BC and Tourism Vancouver Web sites were translated, and some sections of the Vancouver and Whistler Web sites were available in French. The two cities received funding from Canadian Heritage to help them provide services in French. The Société de développement économique de la Colombie-Britannique, a Francophone organization, assisted in the translation of the Tourism BC Web site.

### ***Public information, announcements and commentary***

In general, VANOC succeeded in respecting the requirements of Annex A relating to public information and announcements. It was possible to be served in either language without any difficulty at the information booths at all 15 venues. Press conferences were held in both languages. As explained in section 6, volunteers provided most of the information to the public.

Apart from announcements in English only during the women's freestyle skiing final and some of the figure skating competitions, the Games were a great success from the point of view of announcements and commentary in both languages during the competitions (e.g., introducing the athletes, announcing the split-times and reporting the results). The quality of the French, which came first as required by Olympic Movement protocol, was excellent. The same was true in the Paralympic Games. These elements of the competitions contributed to giving the spectators and television viewers a clear image of Canadian linguistic duality.

There were some problems, however. For example, at the UBC Thunderbird Arena, where the women's hockey competition was held, the recording of Canadian celebrities that was playing as visitors entered the arena was in English only. During some visits, employees of the Office of the Commissioner did not receive service in French at the downtown Olympic store or at the Canada Hockey Place store. They did, however, receive service in French at the Pacific Coliseum from a volunteer who was not wearing a "Bonjour" badge.

There was one situation that certainly could have been resolved if VANOC had intervened earlier with the International Olympic Committee. The on-site display boards that showed the real-time results for the competitions were in English only. VANOC informed the Games Federal Secretariat of the situation in the fall of 2009, and the Secretariat recommended that VANOC approach the International Olympic Committee as soon as possible to find a solution. However, Omega, supplier of the display boards and international partner reporting directly to the International Olympic Committee, said that it was impossible to make the necessary technical modifications in time. VANOC or the Games Federal Secretariat should have raised this issue much earlier, especially since the Grand Témoin de la Francophonie for the Turin 2006 Olympic Winter Games, Lise Bissonnette, had already mentioned it in her report. However, the video screens presented the results in both languages and the commentators were bilingual.

### ***Host cities***

The host cities of Vancouver and Whistler made great efforts to provide the public with information in both languages. The 311 call centre and the Vancouver communications centre both had bilingual employees. Of the 600 employees who comprised Vancouver's host city team, 20% were bilingual. In Whistler, 23% of the 660 volunteer participants were bilingual and 15% of the 90 volunteers from the Village Host Program could speak both languages. This data was confirmed with the cities of Vancouver and Whistler. Ken Melamed, Whistler's bilingual mayor, merits praise for his proactive commitment to official languages.

## Lessons learned

To be able to present an image of a bilingual country through signage, as did these Games, the cooperation of the host cities and the sponsors is needed in addition to the work of the organizing committee, which produced excellent results. The same is true for the services offered to the public by the host cities.

VANOC showed that it was possible to update a Web site by simultaneously posting English and French versions of Web pages. This is an important lesson, as the Internet is increasingly becoming the general public's preferred source of information.

Overall, VANOC was very successful in providing information to the public in both official languages (e.g., information documents, athlete introductions, event results, commentary) and in effectively communicating with the specialized groups such as the media. However, it needed additional help from the Government of Canada to produce all the French documentation that it had already committed to producing. This eleventh-hour bailout should not become a precedent for future events.

## Future outlook

It is essential that clauses applying to national sponsors be included in the language requirements for major events so that Canada's linguistic duality is reflected more completely. International sponsors should be informed of Canada's language situation and of the importance of respecting official languages requirements. Some of the international sponsors of the Vancouver Games showed that this was entirely possible.

VANOC's practices regarding communications with the public in both languages, particularly via the Web site and through announcements and commentary during the competitions, could serve as an example for other major events in the future.

Organizers of future events could also draw inspiration from the collaborative model of the host cities of Vancouver and Whistler. Even though they have no formal official languages obligations, these cities still effected measures to provide service to the public in both languages—by making parts of their Web sites available in French and by ensuring that there were bilingual volunteers and information service employees.

The Office of the Commissioner considers translation and interpretation services to be essential because they determine the extent to which event organizers can offer pertinent and high-quality information to visitors in both official languages simultaneously. Therefore, the cost for this should be included in the Government of Canada's base contribution to the organizing committee. During major events, a partner should be in place right from the start with the necessary expertise and capacity to handle a high volume of translation work within short deadlines, like the Translation Bureau was able to do at the Vancouver Games.

In the future, any organization responsible for a major event should require that the real-time display boards (such as those that display the results of the competition) be able to present information in both official languages.

## 6. VOLUNTEERS

### Context

Volunteers were at the heart of communications with the general public and the other specialized groups, such as the media, athletes and dignitaries. They were the ones who guided people at the sites, answered their questions and gave them instructions. VANOC succeeding in recruiting 20,000 volunteers, of whom 14% to 15% (almost 3,000 people) were bilingual, according to the figures provided before the Games. All the interviewees emphasized the enthusiasm and helpfulness of the volunteers who contributed to the success of the Games. They represented the face of Canada, including its linguistic duality.

### Observations

Being able to recruit enough bilingual volunteers was a source of concern before the Games for the Commissioner of Official Languages, parliamentarians, Canadian Heritage and organizations representing French-speaking communities. The fact that the primary source of bilingual individuals was on the other side of the country and the fact that the volunteers had to find their own accommodations and pay for their own travel made it more difficult to recruit bilingual volunteers.

To increase the number of bilingual volunteers, VANOC toured eastern Canada in the spring of 2009. The Fédération des francophones de la Colombie-Britannique also contributed

actively to finding bilingual volunteers. The Games Federal Secretariat discussed the deployment of bilingual volunteers with VANOC in the fall of 2009 and also held discussions with VANOC to ensure that they were ready to address certain situations, such as attrition. A roving team was created to compensate for the predicted attrition rate of 30% among the volunteers, thereby fulfilling one of the recommendations made by the Commissioner of Official Languages in his September 2009 follow-up report.

As VANOC did not provide a report after the Games, we do not know the actual number of bilingual volunteers who worked during the Games. VANOC said that when it was checking the language abilities of the volunteers at the time of their accreditation, it realized that some 400 volunteers who had not been identified as bilingual could communicate in both languages. It gave them each a "Bonjour" badge. Employees of the Office of the Commissioner who were on site reported several instances where bilingual volunteers had unfortunately not been assigned to duties requiring bilingualism.

VANOC included some standard phrases into the volunteers' pocket guide to enable them to provide basic service to visitors in French and allow them to seek help from a bilingual colleague. The effectiveness of this initiative has not been assessed, however.

VANOC assigned more bilingual volunteers to strategic locations such as the media centre, accreditation, and information booths for athletes and dignitaries. The proportion of these bilingual volunteers was normally around 30% to 50%. VANOC also tried to ensure that there were bilingual volunteers in certain specific circumstances. For example, the families of Quebec athletes were welcomed and accompanied to the buses by bilingual volunteers. VANOC volunteers at the airport were also able to offer service in both languages.

Front-line services provided by volunteers were available in English and in French in almost all cases, but there were exceptions in certain places, as mentioned below. The fact that the bilingual volunteers wore an easily visible badge saying "Bonjour" helped to identify them.

Because bilingual volunteers were assigned to strategic locations, there were sometimes none at other sites where there could be contact with the public. The security check points, supervised by the Royal Canadian Mounted Police, had VANOC volunteers but were not always able to offer

bilingual services. When an employee from the Office of the Commissioner visited the Olympic Cauldron, service in French was very limited. The spectator marshall greeted the crowd in English and French, but the instructions guiding the spectators were in English only. None of the on-site volunteers had a "Bonjour" badge and all interaction with the volunteers was in English. When an employee of the Office of the Commissioner went through the security check at the Pacific Coliseum, none of the volunteers present was able to provide service in French.

Most of the unilingual volunteers followed the established procedure and directed French-speaking members of the public to bilingual colleagues. In the experience of the Office of the Commissioner's staff on site, about three quarters of the unilingual volunteers did this willingly. However, some volunteers apologized for their unilingualism without seeking assistance, or worse still, simply ignored the question. Canadian Heritage representatives also mentioned that some volunteers had not followed the established system. Two interviewees who attended the Paralympic Games said that they were able to receive services in French and that the number of bilingual volunteers seemed sufficient.

The City of Vancouver was responsible for the celebration sites; however, services to the public had to be offered in both languages because Canadian Heritage had contributed funding for these sites. City volunteers wore a "Demandez-moi" badge to indicate that they spoke French. There again, while there were some volunteers at the downtown Vancouver celebration site who could speak French, there were none on the two occasions when employees of the Office of the Commissioner visited. At the celebration site in Yaletown, Vancouver, no effort was made to try to find a bilingual volunteer. Unfortunately, these situations experienced by the Office of the Commissioner's staff reflected negatively on the work of the volunteers who did call a bilingual colleague when necessary in order to ensure that visitors could enjoy service in French.

Employees of the Office of the Commissioner who were on site at the Olympic Games found that the Canada Pavilion provided services in both official languages, and that the exhibitions in the Pavilion were bilingual. The efforts of certain provinces—like Manitoba, New Brunswick and Quebec—should be highlighted, as they also provided services in both English and French in their pavilions.

## Lessons learned

The many bilingual volunteers, clearly identified with a “Bonjour” badge, endeavoured to present a bilingual image of Canada. It is clear that VANOC invested a lot of effort in recruiting bilingual volunteers, notably by extending its recruitment zone to eastern Canada.

VANOC was right to assign bilingual volunteers to strategic locations, but this left gaps at other points of contact with the public. Several people said that VANOC needed more bilingual volunteers. Furthermore, some of the unilingual volunteers were clearly not made sufficiently aware of the importance of finding a bilingual colleague to serve French-speaking clients. Canadian Heritage representatives said that they had asked VANOC, without success, to provide better training on active offer of service.

## Future outlook

VANOC’s efforts to recruit and deploy bilingual volunteers were a good starting point and could be used as a model for hiring bilingual people for other international events. Extending the recruitment zone is very important when local pool bilingual resources are not sufficient.

Bilingual staff and volunteers must be recruited in sufficient numbers to cover all points of contact with the public. Proper training must be provided on the active offer of service in both languages, including instructions for unilingual volunteers to refer to a bilingual colleague. Official language communities should be targeted as a primary source of bilingual volunteers.

## 7. BROADCASTING THE GAMES

### Context

Broadcasting the Olympic and Paralympic Games in both official languages across the country was a major issue for French-speaking communities. Resolving this issue was like trying to run an obstacle course.

The International Olympic Committee granted broadcasting rights for the Games in February 2005 to Canada’s Olympic Broadcast Media Consortium, which comprised CTVglobemedia and Rogers, and included the participation of RDS, RIS and V to cover the Francophone market.

### Observations

The problem lay in the fact that the channels that were to broadcast the Olympic Games in French—RDS, RIS and V—only reached a limited number of regions outside Quebec, which deprived many French-speaking Canadians of the opportunity to watch the Games in their own language and went against the principle of equality of status for English and French in Canada. The parliamentary standing committees on official languages, the Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) and other associations representing local French-speaking communities, and the Commissioner of Official Languages intervened on numerous occasions to resolve the situation.

In response to these steps and following discussions with government representatives, the consortium agreed to provide the RDS, RIS and V signals free of charge during the Games to digital cable and satellite distributors outside of Quebec in order to ensure French broadcast of the Games.

However, because the RDS signal was not transferred to the analogue service for the duration of the Games, this solution excluded French-speaking households in minority areas that used analogue cable and, of course, all those that do not subscribe to broadcast services. Once again, following much manoeuvring between the consortium, the FCFA and other French-speaking community associations, the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC), the Cable Public Affairs Channel (CPAC), VANOC, the major cable distributors, the Prime Minister’s special representative for the Games and the Commissioner of Official Languages, an agreement was announced on February 11, 2010, the day before the opening of the Olympic Games.

Under this agreement, the Olympic Games were broadcast in French on CPAC, a channel created by a partnership between the major Canadian cable distribution companies that is available to all cable subscribers, as well as RDS, RIS and V. This innovative agreement enabled the vast majority of French-speaking Canadians to access reports on the Olympic Games in their own language, just like their fellow English-speaking citizens.

The Commissioner wishes to thank Konrad W. von Finckenstein, President of the CRTC, for his exceptional cooperation in this matter.

Cable distributor Shaw also deserves mention for ensuring, even before the agreement was signed, that the Games would be broadcast in French on its network in the Vancouver region by replacing the Bravo! channel with the V channel signal during the Games.

It is important to note that broadcasting the Games on CPAC was possible only because Parliament was not sitting at the time of the Olympic Games. The Paralympic Games, which took place after Parliament had reconvened, were not broadcast on CPAC. Therefore, only subscribers to certain cable packages were able to watch the Paralympic Games in French, which were broadcast on RDS and RIS Info Sports, but not V. English coverage was available much more widely, as the Paralympic Games were broadcast in part on CTV as well as on cable channels TSN and Rogers Sportsnet. Francophone associations criticized this situation.

### **Lessons learned**

Canada came very close to not being able to broadcast the Games in both official languages across the country. It took numerous interventions by French-speaking community organizations, including the FCFA and members of the House of Commons and Senate standing committees on official languages in order for the consortium and the cable distributors, in collaboration with the CRTC and CPAC, to find a solution to enable the Olympic Games to be broadcast across Canada in both languages. Moreover, this agreement was not reached until the day before the opening of the Olympic Games. Canada cannot again allow itself to risk waiting until the last minute to resolve the issue of broadcasting the Olympic Games to all Canadians in both official languages.

### **Future outlook**

Major events, such as the Olympic and Paralympic Games, create a sense of unity among Canadians and enrich Canadian identity. All Canadians must have access to these events in the official language of their choice. Not all major sporting events receive media coverage as broad as the Olympic and Paralympic Games. The guiding principle of any broadcast agreement, whether for television, Web or any other medium, should be to offer equal access to the event in both official languages. If an event is broadcast from coast to coast in English, it must likewise be broadcast across the country in French. For future major events that are to be broadcast, this issue must be resolved very early in the process by the consortium that wins the broadcast

rights. The Government of Canada needs to be proactive right from the start in facilitating negotiation of the necessary agreements to ensure that the event is broadcast equally in both languages.

## **8. PERFORMANCE OF FEDERAL INSTITUTIONS CITED IN THE SEPTEMBER 2009 FOLLOW-UP REPORT**

In his September 2009 follow-up report, the Commissioner of Official Languages asked 11 federal institutions, including Canadian Heritage, to report on the results of their evaluations of their official languages performance during the Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games. He also asked them to share their positive experiences and lessons learned.

The following federal institutions were evaluated in the follow-up report: Air Canada, the Canadian Air Transport Security Authority, the Canada Border Services Agency, the Vancouver Airport Authority, the Greater Toronto Airports Authority, Service Canada, Parks Canada, the Canada Mortgage and Housing Corporation, the Public Health Agency of Canada, the Royal Canadian Mounted Police and Canada Post Corporation.

The evaluation described in this section is based on the responses that these institutions submitted to the Commissioner in the summer of 2010, following his recommendation. This section does not include all of the information submitted, but rather the information that the Office of the Commissioner considers to be the most relevant.

### *Institutions serving the travelling public*

#### **Context**

Of the institutions whose mandate is to serve the travelling public, five were selected as having the most important role to play with respect to the Games: Air Canada, the Canadian Air Transport Security Authority, the Canada Border Services Agency, the Greater Toronto Airports Authority and the Vancouver Airport Authority.

These five federal institutions were the first—and in some cases, the last—point of contact for the thousands of Canadian and foreign visitors who came to the Games. It was essential that they project an image of Canadian linguistic duality.

According to CATSA's operational monitoring program data, the rate of compliance regarding active offer was around 95% in the Toronto and Vancouver airports during the first three months of 2010.

All of those interviewed as part of this review who passed through the security checkpoint at Vancouver International Airport stated that they received excellent service in French. During their passage through security, employees of the Office of the Commissioner noted that an active offer was made and that service in French was available at certain times. This is encouraging, given CATSA's poor results obtained during the evaluation conducted by the Office of the Commissioner for the September 2009 follow-up report, but must be confirmed through more systematic observations.

The Office of the Commissioner is satisfied with CATSA's ability to identify an issue that arose during this process, which was that its employees had a low rate of participation in the active offer training. CATSA informed us that it would use all available mechanisms to correct the situation in the future.

### ***Canada Border Services Agency***

The Canada Border Services Agency informed us that it had established a working group several years before the Games. The official languages team was part of this group, which established a number of initiatives to prepare adequately for the Games, including initiatives concerning the bilingual capacity of the Agency and language training for staff.

Some 40 bilingual agents were assigned to certain key locations: for example, Vancouver International Airport and Toronto's Pearson International Airport. Ten bilingual employees were assigned to the Toronto airport to ensure active offer of service in both languages and direct travellers to the bilingual security desks throughout the Games.

In terms of language training, the Agency told us that a French instructor was on site at Vancouver Airport and that more than 5,000 agents across the country had taken a mandatory online training course.

The Agency also collaborated with Western Economic Development Canada and the Société de développement économique de la Colombie-Britannique, a Francophone community organization, to prepare a guide presenting the cultural activities offered by British Columbia's Francophone community during the Games as well as a bilingual map of downtown Vancouver and the Olympic and Paralympic facilities.

The Agency conducted no formal monitoring of its performance during the Games, even though it had stated that the working group would be responsible for this.

As highlighted in volume II of the Office of the Commissioner's annual report 2009–2010, the Canada Border Services Agency created tools and developed the training material that its officers needed to effectively offer Canadian and foreign visitors service in both official languages during the Vancouver 2010 Olympic Winter Games.

### ***Vancouver Airport Authority***

During the Office of the Commissioner's 2009 awareness campaign, the Vancouver Airport Authority stated that no specific steps would be taken for the Games, and that it did not expect an increase in the demand for services in French during this event. In response to the follow-up to the Commissioner's recommendation, the Authority informed us that it had established a working group tasked with examining the issues related to the use of official languages during the Games. A position of liaison officer, reporting to the Authority's Vice-President of 2010 Planning, was created to ensure that official languages were integrated into the planning of activities. The Vancouver Airport Authority announced these two initiatives during appearances before the parliamentary standing committees on official languages in the fall of 2009.

The Authority stated that it had assigned more than 130 people who spoke French fluently to serve the public in French and had held information sessions for its staff. A component on active offer had also been added to the employee training program.

The Authority established its own volunteer corps, identifiable by their khaki vests. The interactions that the Office of the Commissioner's staff had with the Authority's volunteers were positive. Several volunteers were able to respond to questions in French at various times. The Authority's staff and volunteers who were able to speak French wore a "Bonjour" badge, like the VANOC volunteers.

The Authority's response also indicated that a mystery traveller program had been established and that questions on service delivery in both official languages had been included in a client satisfaction survey. The Authority recorded a high level of satisfaction among clients as part of this survey. Unfortunately, the institution did not submit the survey results as part of its response and so we were unable to evaluate their performance on this matter.

## Observations

### Air Canada

Air Canada informed us that its linguistic affairs division was involved in its planning activities. The relative lack of bilingual capacity at Vancouver International Airport was identified from the outset as an area needing improvement. The measures taken to correct the situation, like at other major airports across the country, consisted of providing staff with language training, increasing bilingual resources and ensuring that there was active offer of service in both languages.

The air carrier told us that several training courses on active offer had been provided to airport staff in Vancouver, Edmonton, Calgary, Winnipeg and Toronto. It also said that some 100 bilingual managers and retirees from across the country volunteered to go to Vancouver to help increase the company's bilingual capacity. These people were assigned to strategic positions, such as arrivals, check-in and baggage claim.

As another way of improving its active offer, Air Canada produced a video called *Bonjour! Hello!*, which was broadcast throughout the institution in both languages. This video was adapted from the Parks Canada video developed in 2009 that described ways of providing active offer and implementing the necessary administrative measures for service delivery in the official language of the client's choice.

In response to one of the Commissioner's recommendations in his September 2009 follow-up report, Air Canada stated that it worked closely with the Vancouver Airport Authority, the Canadian Air Transport Security Authority and the Canada Border Services Agency to discuss best official languages practices. These institutions did not detail the best practices or the lessons learned that might have resulted from these meetings. The Office of the Commissioner would like such exchanges to continue between these institutions as part of their daily activities.

Portable digital players were distributed to unilingual agents working in airports that did not have pre-recorded message systems at the boarding gates. The carrier said that this way of announcing the flights will remain in place until these airports have such systems. Although the Office of the Commissioner welcomes the arrival of new technologies as innovative and effective measures to support service delivery, it is concerned by the use of a recording in French to replace a bilingual agent, because French-speaking

travellers will obviously have difficulty obtaining information from a unilingual agent using a recording. While the Office of the Commissioner is conscious of the operational pace of federal institutions, it maintains that this administrative measure must remain temporary and not become a permanent replacement for bilingual agents.

In its response, Air Canada stated that it felt that the resources assigned to Vancouver during the Games to ensure appropriate bilingual service delivery exceeded the demand. The Office of the Commissioner is of the opinion that, in the context of an international event, this approach was more appropriate than risking a lack of resources, particularly as Air Canada was the official carrier of the Games.

### Canadian Air Transport Security Authority

The Canadian Air Transport Security Authority (CATSA) stated that it had formed an Olympic Games working group to supervise preparations for the 2010 Winter Games and that the person responsible for official languages was a member of this group. It also informed us that regular messages had been sent in 2009 and 2010 to the staff in contact with the public to remind them of the importance of offering services in both languages.

CATSA informed us that it had offered bilingual services during the Games at the temporary security screening checkpoints established in British Columbia and in Calgary, Alberta. It specified that official languages requirements had been included in the contracts of the four security screening service providers in the airports mentioned above in the section on Air Canada. These contractors each received the full performance bonus for meeting the requirement of having a bilingual officer at each checkpoint.

To increase its bilingual personnel and capacity, CATSA and its contractors conducted a recruitment campaign across the country. According to CATSA's figures, 86 out of the 159 people recruited, or 54%, were bilingual.

CATSA required all security officers at bilingual airports and temporary screening checkpoints to complete its online learning module on active offer. As mentioned in the previous section, CATSA worked with Air Canada, the Canada Border Services Agency and the Vancouver Airport Authority to discuss best practices, thereby following up on one of the recommendations made by the Commissioner in his September 2009 follow-up report.

The Authority stated that it had held information sessions for airport tenants and concessionaires regarding their official languages obligations. It also stated that it had put up posters at the concessions about the active offer. Language skills were included on the name badges for the concessionaires' employees.

During numerous interactions with airport concessionaires, employees of the Office of the Commissioner were unable to obtain services in French from some of them, particularly the car rental companies.

The Office of the Commissioner would like to emphasize that, among the institutions that responded to the recommendation to report on their performance during the Games, the Vancouver Airport Authority is one of the few institutions that shared with us a difficult challenge that it faced during the Games: delivery of bilingual service by the food service concessionaires. Many employees did not actively offer their services in French, despite the training and the reminders from the Authority. The experience of the Office of the Commissioner's staff with some of the food service concessionaires supports this observation. The Office of the Commissioner is encouraged to see that the Authority was able to identify the weak points in its performance during the Games. It is important that the Authority implement long-term corrective measures for the future.

### ***Greater Toronto Airports Authority***

The Greater Toronto Airports Authority (GTAA) offered only the briefest of responses to the Commissioner's request. The response indicated that before the Games, the GTAA had noted the need to direct travellers in transit to Vancouver to the boarding gate for their flight. Taking official languages requirements into account, the GTAA placed inukshuks in all the key places along the travellers' route. It also provided "Hello, bonjour" pins to its staff who provide information to the public.

It is unfortunate that the GTAA was not able to provide a more detailed response and that the response that was received by the Office of the Commissioner does not attest to the institution's good performance at the Olympic and Paralympic Games, events in which the GTAA had a major role to play as Canada's largest airport through which many visitors passed.

### **Lessons learned**

It is clear that some institutions serving the travelling public knew how to develop creative solutions and, to a certain extent, step up to the plate by ensuring that bilingual staff would be present. It is important to mention that preparations must be made sufficiently in advance and involve appropriate key people. These preparations should include hiring bilingual staff, assigning them to the high-volume service points, periodically issuing reminders and offering training in both active offer and service delivery in another language. The reflex to go and find a colleague able to provide service in the official language of the public's choice is, unfortunately, not yet integrated into the institutions' current procedures. Active offer is essential, but making an active offer without actually being able to offer the service or find a colleague able to offer the service in the language of the client's choice is pointless. Active offer is only a means to inform the public that the service is available in both official languages. It is in the interest of these institutions to be able to welcome foreign visitors in the official language of their choice and present an image of Canada that includes linguistic duality.

In certain cases, systemic problems affected the institutions serving the travelling public. For example, difficulties in providing services in both languages at the food counters operated under third-party contracts with the Vancouver Airport Authority persisted throughout the Games. As indicated in volume II of the Office of the Commissioner's annual report 2009–2010, Air Canada proved that it was capable of meeting the challenge of being the official carrier of the Winter Olympic Games by investing the necessary resources, but there remain chronic problems regarding service to French-speaking passengers.

### **Future outlook**

Federal institutions serving the travelling public are very often the first and last point of contact with the public at the beginning and end of the event. National and international sporting events necessarily involve an influx of visitors, which leads to an increase in the demand for services in both official languages. The necessary planning of resources must be done well before the event. A good training program on how to make an active offer and then provide services in the official language of the visitor's choice is essential to the smooth handling of large numbers of travellers.

Increasing the number of bilingual personnel in places that already have obligations under the *Official Languages Act* is a good practice to retain for future large-scale events.

It is important to consolidate bilingual capacity at bilingual service points so as to be able to meet the needs of a major influx of travellers.

Another good practice to bear in mind when preparing for a major event is to identify specific service points that do not have language obligations but would experience an increase in demand because of the greater volume of travellers for the event. This way, in addition to meeting their usual obligations, institutions serving the travelling public could also deal more easily with the increase in demand for services in both official languages.

### *Other key institutions serving the public*

#### **Context**

In addition to the institutions serving the travelling public, some were identified as those that typical travellers may come into contact with during their visit to the Games. Four institutions were included in this category: Canada Post Corporation, Service Canada, Parks Canada and the Canada Mortgage and Housing Corporation.

Canada Post Corporation was important for many Canadian and international travellers who wished to send or receive mail. As the one-stop shop for many Government of Canada services, Service Canada was an essential service point for visitors from Canada and abroad looking for information on our federal government's programs and services. Parks Canada is responsible for the management of many of our national parks and historic sites, including several in British Columbia and the Rockies that attracted visitors before, during and after the Games. The Canada Mortgage and Housing Corporation manages Granville Island, which was home to the Place de la Francophonie as well as two other pavilions and numerous cultural events.

Given their numerous responsibilities towards the public, these four institutions needed to possess the necessary resources to offer bilingual services at all times, not only at designated service points, but also in areas frequented by visitors in the Vancouver-Whistler corridor.<sup>11</sup>

## **Observations**

### ***Canada Post Corporation***

Canada Post paid particular attention to service delivery in both languages, and made it part of the planning process starting in 2008. In addition to the four designated bilingual offices in the Vancouver region, Canada Post decided that the three offices at the Olympic site should offer services in English and French. As these post offices were operated by contractors on behalf of Canada Post, there was a clause in their contract defining their direct relationship with Canada Post as well as bilingual service delivery requirements. The federal institution was not able to control the hiring of personnel in these post offices, however, and it did not specify how many employees had to be bilingual. Canada Post hired five additional bilingual employees at its main post office in Vancouver. The Whistler post office was designated bilingual for the event and three bilingual employees were assigned there.

Canada Post's response included an interesting initiative. It sent a letter to hotels in the Vancouver region providing a list of its bilingual post offices so as to meet the public's needs. Canada Post also installed large-format bilingual posters of Canadian athletes on its building in downtown Vancouver.

Like most of the 11 institutions, Canada Post did not provide results concerning its bilingual service delivery performance.

### ***Service Canada***

Service Canada identified official languages as one of its priorities in the planning of its activities for the Games. In the context of this planning, it held discussions with the French-speaking community, particularly regarding how to increase its bilingual capacity for the Games. The institution then hired some 15 additional bilingual employees for the period of the Games. During its consultations with British Columbia's Francophone community, Service Canada committed to ensuring that its increased bilingual capacity and the official languages strategies developed during the Games would be a legacy for the community. The institution stated that the bilingual employees hired for the Games continued to be employed once the Games were over.

<sup>11</sup> According to the *Official Languages Act* and the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*, Parks Canada must offer services in both languages in all national parks. This situation differs from that of Service Canada and Canada Post, which offer services in both languages only at designated service points.

Service Canada established a temporary office in Whistler, and the eight employees assigned to this office were bilingual. The Richmond Service Canada Centre, located to the south of Vancouver, is not designated bilingual, but provided services in English and French nonetheless. Service Canada stated that the mobile service team had a good bilingual capacity both during the Olympic Games, where a complete bilingual presence was ensured throughout February in Whistler, and during the Paralympic Games, where a mixed team was created consisting of bilingual officers and officers experienced in providing service to people with physical disabilities.

Service Canada indicated that members of the public were systematically greeted in both official languages when they approached staff. According to Service Canada, 40,000 interactions took place with Canadian and foreign visitors during the Games, and each time, its staff greeted the public in both official languages.

### **Parks Canada**

At Parks Canada, planning for the Olympic Games began in 2008. In 2009, a manager was appointed to oversee activities relating to this event. Because the Olympic Torch Relay was scheduled to cross a number of parks, Parks Canada focused its efforts on the Relay and included French-speaking communities in its communications plan for this event.

Parks Canada advised all managers of national parks and sites through which the Olympic Torch would pass to ensure that the country's linguistic duality and diversity was reflected in all Parks Canada activities. To do this, the managers made sure that official language communities participated in the preparations for the Relay celebrations.

Parks Canada shared its training module on active offer, called "Hello/Bonjour," which included a DVD, a workbook and a CD, with other federal institutions. As previously mentioned, Air Canada adapted this video for its own personnel.

Parks Canada informed us that telephone follow-ups were carried out to evaluate whether the services were offered actively in English and in French and whether they were provided in both languages. The institution said that it took the necessary corrective measures when weaknesses were revealed. The results of its follow-ups were not included in its response to the recommendation follow-up.

### **Canada Mortgage and Housing Corporation**

The Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC) manages Granville Island in the centre of Vancouver. Given that the Place de la Francophonie that was established during the Olympic Games was located on Granville Island, the CMHC needed to demonstrate exemplary behaviour in matters of official languages. Granville Island joined in the Cultural Olympiad and presented over 200 activities on the island. The *Winterruption* Festival showcased some 40 French-speaking artists.

The CMHC began its planning for the Games in 2008 and designated an official languages champion. It was able to count on the support of 12 French-speaking employees from its Vancouver office. The CMHC told us that 31 of its 161 volunteers, or 19%, were bilingual. The media centre had bilingual staff. All employees and volunteers working on-site received training in the active offer of bilingual services and were identified by a badge. An employee of the Office of the Commissioner confirmed that an employee wearing the badge was able to offer service in French.

The CMHC asked an independent firm to periodically review the performance of its offices in downtown Vancouver and on Granville Island regarding the availability of service in both official languages. It reported that the two offices received perfect marks in January 2010, according to its own evaluation.

The Commissioner would like to congratulate CMHC president Karen Kinsley for the institution's attention to official languages, as well as for the work of official languages managers in the preparation and execution of the institution's activities, as well as the monitoring of its performance during the Games. The CMHC was able to give clear accounts of the number of conversations held with the public in French, thus showing that it had evaluated its service delivery during the Games.

### **Additional mentions**

#### *Industry Canada*

The Office of the Commissioner would like to highlight the fact that Industry Canada acted pro-actively in December 2009 by informing us of the status of its preparations made during the fall of 2009, despite the fact that, although the institution was targeted in the awareness campaign conducted by the Office of the Commissioner, it was not cited in the follow-up report.

### Royal Canadian Mint

The Office of the Commissioner would also like to mention the Royal Canadian Mint even though this institution was not mentioned in the September 2009 follow-up report. As a federal institution and partner of the Games, the Royal Canadian Mint had a popular pavilion in downtown Vancouver where the public could see the Olympic medals. In the presence of the Office of the Commissioner's staff, the employees and volunteers working at this site were able to offer service to the public in French, both in the line-ups to get in and inside the pavilion. The Office of the Commissioner would like to congratulate this institution for having posters in both official languages in some of the Sky Train stations across Vancouver.

### Canadian Tourism Commission

On a less positive note, we must also mention that the Canadian Tourism Commission—which was not cited in the follow-up report—could have ensured that the blog covering the Olympic Torch Relay and serving as a window to the world for this event was fully bilingual. Unfortunately, this blog was in French when the torch was in Quebec and in English when it was in the rest of Canada. Given that this blog was accessible to all Canadian Internet users, the entire content should have been in both official languages.

### Lessons learned

The fact that Canada Post and Service Canada changed the designation of unilingual offices so that they could provide services in both official languages, particularly in Whistler and Richmond, shows that it is possible to go beyond the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*.<sup>12</sup>

Three of the four institutions—Service Canada, Parks Canada and the CMHC—indicated that they consulted and even recruited from French-speaking communities in their preparations for the Games or Games-related events.

Two out of the four institutions evaluated their performance during the Games: Canada Post said that its monitoring mechanisms showed that many clients had requested service in French in its bilingual post offices, and the CMHC was able to show that it had precisely evaluated its service delivery during the Games. While recognizing that performance indicators can vary according to the context

and the services provided, and that demand is not always a reliable indicator, the Commissioner would like to commend the institutions that systematically evaluated their service delivery in both languages and encourage others to do the same at future events.

### Future outlook

As previously mentioned, all federal institutions that participate in a major national or international event should adopt the standard practice of integrating official languages into their strategic planning in advance. For an institution such as Canada Post, for example, seeing the event as a business opportunity to which value could be added is a way of thinking that counteracts the idea that bilingual service should only be offered when required. An attitude that makes client satisfaction a priority should be adopted by institutions participating in events like this. In the eyes of visitors from Canada and abroad, federal institutions that interact with the public symbolize the Government of Canada. All efforts should be made to give visitors an impression of Canada that evokes Canadian linguistic duality.

Increasing the number of designated bilingual service points and the bilingual capacity of all offices and institutions offering service to the travelling public, are measures that should be considered by any institution offering front-line service during future large-scale events.

It is essential for federal institutions participating in major events to be able to evaluate the resources that they need to ensure delivery of their services and are also able to adapt in response to this, whether on an ad hoc basis or in the planning for future events. Adequate monitoring must be established, with clear performance objectives to be achieved, to ensure that the services promised are delivered in the official language of the public's choice.

### Institutions coordinating health and security

#### Context

The Public Health Agency of Canada (PHAC) played an important role in the Games. It handled the coordination of health emergency measures and was also responsible for quarantining and medical services in case of an outbreak of an infectious disease.

12 As previously indicated, Parks Canada must offer bilingual services at all national parks and sites.

The Royal Canadian Mounted Police (RCMP) was responsible for the Vancouver 2010 Integrated Security Unit. This major undertaking required coordinating the activities of several organizations responsible for law enforcement and coordinating private security services. As the contractors were working on behalf of the RCMP, they had to comply with the *Official Languages Act*.

## Observations

### **Public Health Agency of Canada**

The PHAC initially had limited measures for official languages in its planning for the Games.

The PHAC's response revealed that its Office of Quarantine Services increased its bilingual capacity by 33% at Vancouver International Airport. According to the PHAC, officers were thus able to meet active offer requirements when responding to telephone inquiries. The PHAC also designated bilingual liaison officers in order to follow up on media inquiries in English or French.

The PHAC indicated that it had worked with VANOC to increase that organization's bilingual capacity. Thus, almost 30% of the trained doctors on VANOC's Health Emergency Response Team could offer service in both languages.

A translation service was established within PHAC's Emergency Operations Centre so that information could be provided accurately and simultaneously in both official languages.

### **Royal Canadian Mounted Police**

The Royal Canadian Mounted Police (RCMP) told us that the issue of being able to provide bilingual service during the Games was part of the resource planning and communication strategies right from the creation of the Vancouver 2010 Integrated Security Unit in 2003.

The RCMP said that around 18% of the 4,370 RCMP employees assigned to the Games were bilingual. The RCMP also enlisted the help of 1,684 officers from other police forces from across Canada, including 361 from Quebec. The RCMP did not appear to have gathered data on the bilingual capacity of these officers. The police officers from Quebec wore their own uniforms, which allowed the public to identify them as resources able to offer service in French.

The RCMP's response indicates that the Integrated Security Unit concentrated its bilingual personnel in places that were likely to receive a greater demand for services in French. For example, 65% of media relations officers were bilingual. The RCMP stated that the police officers and supervisors assigned to the spectator entry points for the sites were bilingual.

In terms of monitoring, the quality assurance program included periodic follow-ups at the locations where there were X-ray machines. According to the RCMP, the rate of compliance was initially 55%, but it improved over time. The RCMP did not, however, provide further data. The RCMP also said that the security staff received information and tools for service delivery in both languages.

A private firm was hired by the RCMP to provide security monitoring services during the Games. A clause in the initial contract stated that 3% of this contractor's employees had to be able to communicate with the public in French and English. This percentage was increased to 11% following a complaint submitted to the Office of the Commissioner regarding the lack of bilingual recruitment material. In its response, the RCMP acknowledged that more bilingual resources should have been required from the start. The Commissioner feels compelled to mention that the recruitment campaign conducted in Ottawa in the fall of 2009 was exclusively in English and that there should have been measures in place to ensure that this recruitment occurred in both languages.

The employees of the Office of the Commissioner had mixed results regarding security services that they received at several sites. At Canada Hockey Place, one of the RCMP officers supervising a security screening checkpoint was able to provide service in French. At other Olympic sites, such as the Pacific Coliseum, none of the RCMP officers supervising the security checkpoints were able to provide service in French.

When the Office of the Commissioner's employees were at the Olympic cauldron, none of the officers (whether RCMP, Ottawa Police or Ontario Provincial Police) assigned to positions where there was direct interaction with members of the public were able to provide service in French. The two officers from the Sûreté du Québec who were present were not assigned to positions where they interacted with the public.

## Lessons learned

It is clear that, when developing third-party agreements for security or health services, proper planning of bilingual capacity needs would have led to a higher level

Au-delà du présent rapport, le commissaire aux langues officielles souhaîtrait laisser un legs à l'aide d'un guide juridique de Vancouver, ce document vise à guider dans leur planification les comités organisateurs des futurs événements sportifs d'envergure nationale et internationale, de même qu'à orienter les institutions fédérées qui sont devenues des partenaires à l'heure 2011 et que vous pourrez consulter en ligne à [www.languesofficielles.gc.ca](http://www.languesofficielles.gc.ca).

À appuyant sur les leçons apprises dans le contexte des événements sportifs d'envergure nationale et internationale, leur planification les comités organisateurs des futurs événements sportifs d'envergure nationale et internationale, de même qu'à orienter les institutions fédérées qui sont devenues des partenaires à l'heure 2011 et que vous pourrez consulter en ligne à [www.languesofficielles.gc.ca](http://www.languesofficielles.gc.ca).

Le rôle du gouvernement du Canada dans l'organisation internationale ou internationale n'est pas sans importance. La tenue de ce type d'événements sportifs d'envergure nationale ou internationale n'est pas sans importance. Comme le montre l'expérience des Jeux de Vancouver, le gouvernement du Canada contribue à l'orientation donnée à ces événements. Le gouvernement du Canada peut et doit jouer un rôle de leadership afin de s'assurer que ce type d'événement représente pleinement la dualité linguistique. Les Jeux Panaméricains et parapanaméricains de 2015 à Toronto, en Ontario, et le 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada en 2017 sont des occasions de profiter pleinement du legs linguistique des Jeux de Vancouver.

Le rôle du gouvernement du Canada dans l'organisation internationale ou internationale n'est pas sans importance. La tenue de ce type d'événements sportifs d'envergure nationale ou internationale n'est pas sans importance. Comme le montre l'expérience des Jeux de Vancouver, le gouvernement du Canada contribue à l'orientation donnée à ces événements. Le gouvernement du Canada peut et doit jouer un rôle de leadership afin de s'assurer que ce type d'événement représente pleinement la dualité linguistique. Les Jeux Panaméricains et parapanaméricains de 2015 à Toronto, en Ontario, et le 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada en 2017 sont des occasions de profiter pleinement du legs comme langue officielle des Jeux olympiques et paralympiques.

## CONCLUSION — PARTAGER LE LEGS

Les jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver ont offert au Canada la chance unique de montrer au monde entier les traits fondamentaux qui lui sont différents soit originnalité. Au cœur de ces traits identitaires figure, à durable l'élégance. Les événements d'envergure nationale et internationale qui ont lieu au Canada, comme les Jeux de Vancouver, fournissent aussi des occasions de favoriser l'épanouissement des communautés francophones et anglophones du pays. Les Jeux ont été une grande source de fierté et de rassemblement pour les Canadiens et grâce, entre autres, à leur excellence opérationnelle et aux performances des athlètes canadiens.

Les dirigeants des institutions fédérales qui sont responsables des services de santé et de sécurité devraient s'assurer que les tiers agissant pour leur compte prennent des mesures nécessaires pour disposer d'une capacité bilangue suffisante afin que leurs services soient disponibles dans les deux langues officielles. Ils devraient également dans les deux langues officielles. Ils devraient également faire preuve de leadership dans les ententes établies avec leurs homologues provinciaux et municipaux pour que les services essentiels de santé et de sécurité aux visiteurs le soient aussi.

## Perspectives d'avenir

Il est évident qu'une bonne planification incluant les besoins de capacité bilingue lors de la rédaction d'entente avec les tiers, soit pour la sécurité, soit pour la prestaison de services de santé, aurait dû se faire à la hausse. En effet, une planification préenfant en compte les exigences de services dans deux langues officielles pour un événement de telle envergure aurait potentiellement permis d'obtenir des résultats de conformité supérieurs à ceux qu'a rapportés la GRC.

## Legions apprises

Lors du passage des employés du Commissariat à la vaste  
olympique, tous les officiers (des officiers de la GRC, de  
la Police d'Ottawa et de la Police provinciale de l'Ontario)  
assignent à des postes où il y averti des interactions directes  
avec les membres du public. Elles établissent incapables d'offrir  
un service en français. Les deux policiers de la Sûreté du  
Québec présentent néanmoins pas assignés à des postes où ils  
intègrent l'assassinat avec le public.

Une firme privée a été embauchée par la GRC pour fournir des services de contrôle de la sécurité au cours des Jeux. Une clause du contrat initial prévoyait que 3 p. 100 des employés de ce fournisseur devaient démissionner en français et en anglais avec le public. Ce pourcentage a été porté à 11 p. 100 à la suite d'une plainte déposée au pôle du Commissariat concernant l'absence de matière dans deux langues.

La réponse de la GRC indique que le groupe intégrale de la sécurité a concentré ses effectifs bilingues aux endroits susceptibles de recevoir une plus grande demande de services en français. Par exemple, 65 p. 100 des agents des relations avec les médias étaient bilingues. La GRC affirme que les policiers et superviseurs affectés aux points d'entrée des spectateurs sur les sites établis bilingues. En ce qui a trait à la surveillance, le programme d'assurance de la qualité comportait des vérifications périodiques aux endroits où se trouvaient des appareils à rayons X. Selon la GRC, le taux de conformité s'est établi dans les premiers temps à 55 p. 100, mais il s'est amélioré au fur et à mesure. La GRC n'a cependant pas fourni d'autres données. Elle a aussi indiqué que le personnel de sécurité aurait été informé de l'information et des outils pour la présentation des services dans la sécurité individuelle que le personnel de sécurité a reçue de la GRC.

de 1 684 officiers provenant d'autres corps policiers du Canada, dont 361 du Québec. La GRC ne semble pas avoir recueilli de données sur la capacité bilangue de ces officiers. Les policiers du Québec sont formés de leur service d'attache, ce qui a permis au public de les identifier comme sources capables d'offrir des services en français.

annualement au Canada

Par ailleurs, un service de traduction a été mis sur pied au sein du Centre des opérations d'urgence de l'ASPC pour que l'information soit fournie avec précision et stimulerait dans les deux langues officielles.

La réponse de LASPC a révélé que le Bureau des services de quarantaine de LASPC a augmenté sa capacité d'urgence de 33 p. 100 à l'heure internationale de bilan. Selon LASPC, les agents ont donc pu répondre à l'urgence de 14 p. 100 à l'heure internationale de bilan. Selon LASPC, les agents ont donc pu répondre aux demandes selon les exigences de l'offre active pour les demandes téléphoniques. LASPC a aussi désigné des agents de liaison bilingues afin de donner suite aux demandes des médias en français ou en anglais. LASPC a indiqué avoir collaboré avec le COVAN pour augmenter la capacité bilingue de ce dernier. Ainsi, près de 30 p. 100 des médecins experts membres de l'équipe d'intervention sanitaire d'urgence du COVAN pourraient offrir des services dans les deux langues.

Agence de la santé publique du Canada

## Constants

## Contexte

Finallement, il est essentiel que les institutions éducatives réalisent partie d'un tel événement soutenu en mesure d'évaluer les ressources dont elles ont besoin pour assurer la prestation de leurs services et de s'ajuster en conséquence, que ce soit au fur et à mesure ou lors d'événements futurs. Une surveillance adéquate se doit d'être mise en place pour s'assurer que les services promis sont tenus la langue officielle de choix du public avec des objectifs de rendement clairs à atteindre.

tel qu'il participe à un événement d'envergure nationale fédérale qui mentionne précédemment, toute institution ou intermédiaire devrait adopter la norme d'intégrer à l'avance les langues officielles dans sa planification stratégique. Pour une institution telle que Postes Canada, par exemple, l'attitude de voir l'événement comme une occasion d'affaires à laquelle on peut associer une valeur ajoutée est un point de vue qui vient renverser l'idée qu'on parle obligatoire. Une attitude mettant l'accent sur l'approche par client satisfait devrait être adoptée par les institutions d'un point de vue symbolique, le gouvernement du Canada aux yeux des visiteurs du Canada et d'ailleurs. Des efforts doivent être déployés pour que les visiteurs aient une image du Canada évoquant la dualité linguistique canadienne.

La augmentation des points de service désignés bilinguals et de la capacité bilangue de tous les bureaux, comme pour les institutions officielles par des services au public voyaguer, est une mesure qui devrait être considérée par les institutions devant offrir un service de qualité dans les services publics au Canada.

... et une autre qui devrait être considérée par les institutions officielles bilangues de tous les bureaux, comme pour les institutions capables de faire face à l'ensemble des besoins de la population canadienne.

Perspectives d'avenir

Des quatre institutions, Postes Canada a mentionné que ses mécanismes de surveillance ont révélé qu'un grand nombre de clients avaient demandé un service en français dans ses bureaux de poste bilingues et la SCHL a su montrer qu'elle peut varier selon le contexte et les services offerts et que la demande n'est pas forcément toujours un indicateur approprié. Tout en reconnaissant que les indicateurs de rendement ne sont pas forcément bons pour évaluer la qualité des services dans les deux langues officielles et encourager d'autres institutions à faire de même lors d'évenements futurs.

Trois des quatre institutions, soit Service Canada, Parc Canada et la SCHL, nous ont indiqué avoir consulté, voire mis à contribution, les communautés francophones dans le cadre des préparatifs des Jeux ou de la tenue d'événements liés aux Jeux.

Le fait que l'ordre des Posaïs choisit de se faire connaître et d'agir dans la langue française témoigne de l'importance de l'anglais dans la vie quotidienne des Québécois. Cela démontre que l'ordre des Posaïs a une vision mondiale et ouverte, et qu'il est déterminé à faire connaître et à promouvoir la culture et la spiritualité bouddhiste à un public international.

Legends applies

Commission canadienne du tourisme

## Monnaie royale canadienne

Le Commissariat tient à souligner au passage le fait qu'Industrie Canada a agi de façon proactive en nous informant en décembre 2009 de l'état de leurs préparatifs au cours de l'automne 2009, et ce, même si l'institution, qui avait été ciblée dans la campagne de sensibilisation due à la Commission à même, n'était pas mentionnée dans le rapport de suivi.

### Mentions additionnelles

pour le travail des responsables des langues officielles pour la préparation, à l'exécution des activités de l'institution et à la surveillance de son rendement pendant les Jeux. La SCHL a su donner des indications précises sur le nombre de conversions qui ont été tenues avec le public en dehors des épreuves, montrent ainsi qu'elles évaluent sa présentation de services pendant les Jeux.

La SCHL a demandé à une firme indépendante d'examiner périodiquement le rendement de son bureau du centre-ville de Granville et de déterminer si les deux langues officielles sont utilisées de manière appropriée. Le rapport indique que les deux langues sont utilisées de manière appropriée dans les services administratifs et dans les services aux citoyens. Il recommande que le conseil municipal de Granville établisse une politique visant à assurer que les deux langues sont utilisées de manière appropriée dans tous les services administratifs et dans les services aux citoyens. La SCHL a recommandé que le conseil municipal de Granville établisse une politique visant à assurer que les deux langues sont utilisées de manière appropriée dans tous les services administratifs et dans les services aux citoyens.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Parcs Canada a dévoilé une offre active baptisée « Bonjour » qui comprend un DVD, un livret de travail ut CD. Tel qu'il était mentionné précédemment, Air Canada a adapté cette offre. Enfin, Parcs Canada nous informe que des vérifications téléphoniques ont été faites pour évaluer si les services établis offerts activement en français et en anglais ont été réalisés dans les deux langues. L'Agence a précisé qu'elle prendra en compte les mesures correctives lorsqu'un défaut a été signalé dans les deux langues. Les résultats de ses vérifications nous ont pas été inclus dans sa réponse au suivi de recommandation.

Parcs Canada nous a indiqué avoir tenu les questions des parcs et des sites nationaux du Canada à la diversité linéaire et à la stabilité des sites dans le pays. Il a également souligné que la dualité linéaire et la diversité sont deux éléments essentiels pour assurer la survie des espèces et des communautés dans les écosystèmes. Par ailleurs, il a souligné que la diversité linéaire et la stabilité sont deux éléments essentiels pour assurer la survie des espèces et des communautés dans les écosystèmes.

La participation des traquins pour entraîner les équipes de Paris 2024 a commencé en 2008. Un championnat des Jeux olympiques a commencé en 2009. Comme le relais de la flamme olympique nommée en 2009. Gestionnaire chargé des activités liées à cet événement a été nommée en 2009. Géométrie de nombreux Parcs Canada traversait de nombreux Parcs, la réponse de Parcs Canada révélait que le concours de ses efforts sur cette activité en incluant les communautés francophones dans le plan de communication pour cet événement.

Parcs Canada

Service Canada nous a indiqué que le public a systématiquement été accueilli dans les deux langues lorsqu'il s'adressait à son personnel. Selon Service Canada, 40 000 interactions ont eu lieu avec des citoyens et des visiteurs pendant les Jeux. Chaque fois, le personnel a accueilli le public dans les deux langues officielles.

Whistler, et les huit employés affectés à ce bureau temporaire à Service Canada à mis sur pied un bureau temporaire à Billinguses. Le Centre Service Canada de Richmond, situé au sud de Vancouver, n'est pas désigné bilingue, mais a assuré ses services en français et en anglais. Service Canada nous a informés que les équipages de service mobile avaient une bonne capacité bilingue à la fois pendant les Jeux olympiques, où une présence bilingue complète a été assurée pendant le mois de février à Whistler, due pendant les Jeux paralympiques, où une équipe mixte composée d'agents bilingues et d'agents expérimentés dans la restauration de services aux personnes ayant un handicap physique a été mise sur pied.

de faire pour accroître sa capacité bilingue pour les Jeux. Far la suite, l'institution a embauché une quinzaine d'employés bilingues additionnelles pour la période des Jeux. Service Canada a pris l'engagement pendant ses consultations menées auprès de la communauté francophone de la Colombie-Britannique d'utiliser la capacité bilingue accrue et les stratégies portant sur les langues officielles développées pendant les Jeux comme un legs des activités de 2010 à la communauté. L'institution nous a indiqué que les employés bilingues embauchés en vue des Jeux ont continué à être à son emploi après les Jeux.

11 En effet de la loi sur les langues officielles est du Réglement sur les langues officielles avec la communauté francophone, notamment dans les deux langues officielles seulement au profit des services officiels de la fonction publique. Ces deux langues officielles sont les deux langues dans tous les lieux publics nationaux. C'est une situation différente de celle dans les deux langues dans tous les lieux publics nationaux. C'est une situation différente de celle dans les deux langues officielles seulement au profit des services officiels de la fonction publique.

Service Canada

La réponse de Postes Canada nous rassemble part d'une initiative intéressante. La Société a fait parvenir une lettre à des hôtels de la région de Vancouver donnant la liste des bureaux de poste publiques pour pouvoir répondre aux demandes du public à ce sujet. Postes Canada a aussi installé des affiches bilingues grand format d'athlètes canadiens sur son édifice au centre-ville de Vancouver. Pourriez-vous décrire les résultats qu'ont obtenu les athlètes canadiens en francophones et en anglais.

Société canadienne des Postes

Le public, ces quatre institutions dévoient posséder les ressources nécessaires pour offrir des services bilangues en tout temps non seulement aux points de service designés, mais aussi aux endroits fréquentés par les visiteurs dans le corridor Vancouver-Whistler.

et après les jeux. La SCHL est responsable de la gestion de Granville Island, qui accueillait la Place de la francophonie ainsi que d'autres pavillons et de nombreux événements culturels.

### Legions apprise

la fagon de faire l'offre active de services est d'effectuer par la suite la presentation de services dans la langue de choix du visiteur est essentielle au bon fonctionnement du traitement d'un volume important de voyageurs.

Le plus, une augmentation du personnel bilingue aux endroits qui ont déjà des obligations selon la *Loi sur les langues officielles* est une pratique à conserver pour des événements d'envergure futurs. Il serait important de conseiller la capacité bilingue du personnel aux points où le service bilingues pour pouvoir répondre à un afflux plus important de voyageurs.

Dans la même veine, une bonne pratique à garder a l'esprit dans la préparation d'un événement d'envergure seraît de repérer les points de service particuliers qui n'ont pas d'obligations distinguées, mais où il y aurait une augmentation de la demande en raison de l'événement, puisqu'un plus grand nombre de voyageurs seraît susceptible d'y passer. En plus de répondre à leurs obligations habituelles, les institutions servant le public voyageront pourraient ainsi faire face plus facilement à l'augmentation de la demande de services dans les deux langues officielles.

## Contexte

La Société Scandinavie des postes s'avertit importante pour un grand nombre de voyageurs canadiens et internationaux pour l'envoi et la réception du courrier. Comme guichet unique d'un nombre important de services du Gouvernement du Canada, Service Canada constitue un point de service essentiel pour les visiteurs du pays et d'ailleurs qui souhaitent obtenir de l'information sur les programmes et les services du Gouvernement fédéral. Parcs Canada est responsable de la gestion d'un grand nombre de parcs et lieux historiques nationaux. Pluiseurs de ces parcs et lieux, situés en Colombie-Britannique et dans les Rocheuses, ont attiré de nombreux visiteurs avant, pendant et après leur visite.

Autres institutions clés servant le public

Les institutions fédérées offrent des services au public voyagEUR sont très souvençt les premiers et les derniers intérénants avec lesquels le public entrera en contact au début et à la fin de l'événement. Les événements sportifs d'envergure nationale ou internationale suscitent forcément un afflux de visiteurs qui entraînera une augmentation de la demande pour des services dans les deux langues officielles. La planification conséquente des ressources doit

Perspectives d'avenir

Il est malheureux que l'autorité aéropotuaire du Grand Toronto n'ait pas été en mesure de fournir une réponse plus détaillée et que celle qui est parvenue au Commissariat ne permet pas d'attester du bon rendement de l'institution à l'occasion des Jeux olympiques et paralympiques, où l'autorité aéropotuaire avait un rôle important à jouer du fait de son statut de premier aéroport au pays et par où sont passés un nombre important de visiteurs.

Autorité aéroportuaire du Grand Toronto

Le Gommisariat amérif soutiñer le fait que, parmi les institutions ayant répondu à la recommandation de faire rapport sur leur rendement pendant les deux dernières années, notamment de ceux qui travaillent pour les compagnies de location de voitures, les institutions qui ont obtenu des services en tirages de certains concasseurs sont celles qui ont obtenu des services en tirages de certains concasseurs, notamment de ceux qui travaillent pour les compagnies de location de voitures.

L'administration avait mis en place son propre effectif de bénévoles, identifiés par des vêtements kaki. Les interactions du personnel du Commissariat avec les bénévoles étaient, elles, identifiées par des vêtements « Bonjour ». Comme les bénévoles ont été capables de répondre à des questions en français, et ce, à différents moments. Le personnel en français portait un macaron « Bonjour » comme les bénévoles portait un macaron « Bonjour ». Les bénévoles du personnel ont été formés des employés.

Vancouver avertit qu'il existe dans le contexte des Jeux, et qu'il ne s'attendait pas à une hausse de la demande de services en français durant cet événement. En réponse au survol de la réclamation du commissaire, l'Administration nous a informés qu'elle a mis sur pied un groupe de travail chargé d'examiner les enjeux liés à l'utilisation des langues officielles durant les Jeux. Un poste d'agent de liaison a été créé pour faire en sorte que les langues officielles soient intégrées à la planification des activités. de 2010 a été créé pour faire en sorte que les Jeux révèlent du vice-président de la planification pour les deux compétitions devant les comités permanents du Parlement.

Administration de l'aéroport international de Vancouver

Agence des services frontaliers du Canada

• Show speedup in execution times for various VLSI designs.

des langues officielles. Ce résultat avait mis en place

jeux, dont des initiatives qui touchaient principalement à la

certaines endroits clés, par exemple à l'aéroport international

de una escuela de la que pertenecieron sus padres, en la que se realizó el acto de graduación.

les gueffes bilingues pendant toute la durée des Jeux.

Pour ce qui est de la formation linguistique, l'Agence nous informe qu'un professeur établit à Vancouver a informé plus de 5 000 agents dans tout le pays sur une formation obligatoire en ligne.

Finallement, l'Agence a collaboré avec Diversification de l'économie de l'Quest Canada et un partenariat de la

de l'économie de l'Ouest Canada et un organisme de la communauté francophone, la Société de développement économique de la Colombie-Britannique, dans le but de préparer un guide présentant les activités culturelles de la communauté francophone pendant les Jeux, ainsi qu'une carte bilingue du centre-ville de Vancouver et des installations olympiques et paralympiques.

Cette brochure a été élaborée par le Commissariat à la sécurité et aux services frontaliers du Canada (CSFC) et le Comité national olympique canadien (CNO) pour informer les visiteurs canadiens et étrangers qui participeront aux Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver de l'information importante concernant les préparatifs pour leur visite.

La genèse n'a fait d'autant aucun contrôle pour surveiller son rendement durant les Jeux, malgré qu'elle ait mentionné que le groupe de travail interne serait responsable de le faire.

Le Commissariat est satisfait du fait que l'ACSTA a su préparer en peu de temps une présentation à eux lors de l'évenement, soit due ses employés avaient un tableau de participation à la formation sur l'offre active. L'ACSTA nous a informés qu'elle se pencherait sur les mécanismes possibles pour redresser la situation à L'avenir.

Tous les interviews dans le cadre de ce bilan qui ont passé le contrôle de sécurité à l'aéroport international de Vancouver ont signalé avoir reçu un excellent service en français. Lors de son passage à la sécurité, le personnel a constaté que l'offre active du Commissariat à la sécurité a été effectuée et que le service en français a été disponible à certains moments. Cela contrastait avec les résultats d'un avis obtenu l'ACSTA lors des observations que le Commissariat a menées dans le cadre de la rédaction du rapport de suivi de septembre 2009. Ces résultats posaient alors des interrogations sur la qualité du service en français au sein des services de sécurité au moyen des encouragements, mais devront être vérifiés au moyen d'observations plus systématiques.

Selon les donnees du programme de surveillance opérationnel de l'ACSTA, le taux de conformité pour l'offre active se situe à près de 95 %. 100 aux élections de Toronto et de Vancouver durant les trois mois de 2010.

pratiques, donnant ainsi suite à une recommandation du comité assise dans son rapport de suivi de septembre 2009.

LACSIA a exigé que tous les agents de contrôle dans les rapports bilingues et à tous les sites de contrôle dans les tempopaires suivent son module d'apprentissage en ligne sur l'offre active. Comme il était mentionné dans la section précédente, IACSTA a collaboré avec Air Canada, l'Agence des services frontaliers et l'Administration de l'aéropot de Montréal pour développer un programme de formation en ligne pour les agents de contrôle de l'air. Ce programme a été mis en place en 2010 et a été bien accueilli par les agents de contrôle de l'air. Il a été mis à jour en 2012 et 2014 pour prendre en compte les dernières réglementations et meilleures pratiques.

À l'ASTA, en collaboration avec ses fournisseurs, a procédé à une campagne de recrutement à l'échelle du pays. Selon les chiffres qu'elle nous a transmis, 86 des 159 personnes recrutées, soit 54 p. 100, étaient bilingues.

Fou accueillie sous perpétuel et sa capacieuse demeure,

La administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) nous a indiqué quelle avait constitué un groupe de travail sur les Jeux olympiques pour encadrer les préparatifs des Jeux d'hiver de 2010 due le responsabilité des langues officielles en tant que partie. Elle nous a aussi affirmé que des messages réguliers avaient été envoyés en 2009 et en 2010 au personnel en contact avec le public pour lui rappeler l'importance d'offrir les services dans les deux langues.

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

Air Canada a atteint une réponse dans ses ressources humaines à Vancouver pendant les deux dernières années à un bon rendement en prestations de services billettiques excédent la demande. Le Commissariat des services de l'aviation a été approché dans le cadre d'un événement d'envergure internationale étant plus approfondie que de risquer un manque de ressources, surtout qu'elle était par surcroit le transporteur officiel des Jeux.

utilisant des technologies de pointe pour optimiser la gestion de l'information et améliorer la qualité des services publics. Les agents sont formés à l'utilisation de ces outils et sont régulièrement évalués sur leur utilisation dans le cadre de leur travail quotidien. Les résultats sont impressionnantes, avec une augmentation de la productivité et une amélioration de la satisfaction des citoyens. Cependant, il est important de noter que l'adoption de ces technologies nécessite une forte implication de la direction et une volonté politique forte. Il est également nécessaire de veiller à ce que les agents soient formés correctement et que les systèmes soient bien intégrés au quotidien de l'agent. Enfin, il est essentiel de veiller à ce que les données collectées soient utilisées de manière éthique et transparente, pour le bien de tous les citoyens.

Donnant ainsi suite à une recommandation du Commissaire, l'Administration canadienne de l'aéropot international de Vancouver, Air Canada nous a indiqué avoir travaillé de près avec l'Agence des services frontaliers du Canada pour discuter de bonnes pratiques en matière de langues officielles. Ces institutions n'ont pas exposé de manière détaillée les bonnes pratiques ou les leçons apprises qu'il ont pu découler de ces rencontres. Le Commissariat aimerait que de tels échanges se poursuivent entre ces institutions dans le cadre de leurs activités quotidiennes.

La vidéo qui améliore l'offre active, Air Canada a produit toute l'institution dans les deux langues. Cette vidéo a été adaptée de celle que Parks Canada a élaborée en 2009 qui offre sur les façons de faire l'offre active et de mettre en œuvre les mesures administratives nécessaires à une présentation de services dans la langue officielle de choix du client.

Le transfert de la responsabilité sur les marchés internationaux a permis de diversifier les risques et de réduire les coûts de production. Cependant, il a également entraîné des pertes de rentabilité pour les entreprises canadiennes à l'étranger. Ces pertes sont principalement dues à l'augmentation des coûts de production dans les pays étrangers, où les entreprises canadiennes ont investi pour établir des usines. Les coûts de production sont élevés dans ces pays en raison de facteurs tels que la main-d'œuvre moins qualifiée, les taxes et les régulations plus strictes, et les coûts de transport plus élevés. Cependant, les entreprises canadiennes ont également bénéficié de l'expansion de leur marché de vente à l'étranger, ce qui a contribué à compenser les pertes de rentabilité.

Air Canada nous a indiqué que son service des affaires linguistiques a pris part aux activités de Planification. La faible capacité bilingue a l'aéroport international de Vancouver a été identifiée dès le début comme un élément à améliorer. Les mesures qui ont été prises pour redresser la situation, comme à d'autres aéroports importants du pays, consistent à offrir de la formation linguistique au personnel, augmenter les ressources bilingues et effectuer l'offre active de services dans les deux langues.

Ces groupes institutionnels fédérés établissent les premiers contacts. Et dans certains cas les dernières, avec les milliers de visiteurs canadiens et étrangers qui se sont rendus aux Jeux. Il établit essentiel qu'elles projettent une image de la double linguistique canadienne.

Constats

Air Canada

Des institutions dont le mandat consiste à servir le public voyagé, cing ont attiré notre attention en raison du rôle important qu'elles ont joué pendant les Jeux, soit Air Canada, l'Administration canadienne de la sécurité du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada, l'autorité aéropotuaire du Grand Toronto et l'administration de l'aéroport international de Vancouver.

## Contexte

au public voyageur

## 8. LE RENDEMENT DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES CITÉES DANS LE RAPPORT DE SUIVI DE SEPTEMBRE 2009

éventuelle de diffusion, que ce soit télé, Web ou autre, devrait offrir un accès égal à l'événement dans les deux langues officielles. Si un événement est télédiffusé d'un océan à l'autre en anglais, il doit l'être également dans le cas de futurs événements d'envergure qui seront dans le cas de futurs événements d'envergure qui seront télédiffusés, cette question devrait être réglée tout dans le processus par le consortium qui se voit octroyer les droits de télédiffusion. Le gouvernement canadien devrait se montrer plus proactif dès le départ pour faciliter la conclusion des ententes nécessaires et assurer une diffusion équitable dans les deux langues.

Lors de la publication de son rapport de suivi de septembre 2009, le Commissaire aux langues officielles avait demandé à 11 institutions fédérées, y compris l'Université de l'Alberta, de l'Université de l'Ontario et de l'Université de Montréal, de renseigner des résultats de l'évaluation de leur rendement au chapitre des langues officielles durant les deux dernières années et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.

FÉDÉRALES CITÉS DANS LE RAPPORT DE SUIVI DE SEPTEMBRE 2009

LE BEMEENT DES INSTITUTIONS

les deux langues.

plus proactif dès le départ pour faciliter la conclusion des

telédiffusées, cette question devrait être réglée tout dans le

Dans le cas de luttes avéneements d'envergure qui se présent dans ce cas ou n'importe où, il devra être également en état de faire face à ces situations.

officielles. Si un événement est télédiffusé d'un océan

Concerns about climate change, biodiversity, and environmental degradation are driving a shift towards more sustainable and responsible investment practices.

Les Grands Évenements, tels les Jeux Olympiques et les Jeux Paralympiques, créent un sentiment d'appartenance des Canadiens à leur pays et enrichissent l'identité canadienne. Encore faut-il que les Canadiens puissent y avoir accès dans la langue officielle de leur choix. Tous les événements sportifs de Grande envergure ne régionalement pas une couverture médiatique aussi importante que les Jeux Olympiques et paralympiques. Le principe directeur de toute

Perspectives d'avenir

Le Canada est passé bien près de ne pouvoir télédiffuser les Jeux dans les deux langues officielles partout au pays. Cela a pris de nombreuses interventions de la part des organismes appartenant aux communautés francophones, dont la FCAF, ainsi que des membres des comités parlementaires sur les langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat pour que le consortium et les cablodistributeurs, en collaboration avec le CRTC et le CRTC, trouvent une solution permettant de télédiffuser les Jeux olympiques dans les deux langues officielles partout au pays. Qui plus est, cette entente est survenue la veille de l'ouverture des Jeux olympiques. Le Canada ne peut se permettre de prendre le risque de nouveau de trouver une solution à la telle diffusion des Jeux olympiques dans les deux langues officielles partout au pays à la dernière minute.

### Legions apprises

CPAC a été possible seulement parce que le Parlement du Canada ne ségeait pas au moment des Jeux olympiques. D'ailleurs, les Jeux paralympiques, qui ont eu lieu alors que le Parlement avait repris ses travaux, n'ont pas été diffusés sur CPAC. Ainsi, seuls les abonnés à certains services de cablodistribution ont pu écouter les Jeux paralympiques en français, lesquels étaient diffusés sur les chaînes câblées RDS et RIS Info Sports, mais pas V, alors que la couverture en langue anglaise était disponible de manière beaucoup plus large, puisque les Jeux paralympiques étaient diffusés en partie sur la chaîne Géneraliste CTV, en plus des chaînes câblées TSN et Rogers Sportsnet. Les associations francophones ont denoncé cette situation.

Il faut également mentionner le cablodistributeur Shaw, qui s'est assuré, à part que cette entente ne soit conclue, que les Jeux allez être transmis en français sur son réseau dans la région de Vancouver en substitut le signal de la chaîne Bravo! par celle de la chaîne V pour la durée des Jeux.

Le Commissaire tient à remercier le Président du CRTC, M. Konrad W. von Finckenstern, pour sa collaboration exceptionnelle dans cette affaire.

en pratiquant des partenariats entre les entrepreneurs de chaînes de distribution au Canada et les grands groupes internationaux. La deuxième tendance est l'expansion des opérations vers les marchés étrangers, où les entreprises canadiennes sont de plus en plus actives. La troisième tendance est l'adoption de nouvelles technologies pour améliorer la productivité et la qualité des produits. La quatrième tendance est l'augmentation de la concurrence internationale, qui pousse les entreprises canadiennes à se réinventer et à se développer à l'étranger. La cinquième tendance est l'adoption de stratégies de développement durable pour répondre aux préoccupations environnementales et sociales de la population canadienne.

Toutefois, le signal de RDS n'est pas transmis au service analogique pour la durée des Jeux. Cette solution laisse à disposition des foyers francophones en situation minoritaire qui utilisent le câble analogique, sans computer également ceux qui utilisent le consoutum, la FCFA et d'autres associations représentant les communautés francophones, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRT), la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC), le COVAN, les Grands Cablodistributeurs, le représentant spécial du premier ministre pour les Jeux et le commissaire aux langues officielles, une entente a été annoncée le 11 février 2010, soit la veille de l'ouverture des Jeux olympiques.

Le problème résidait dans le fait que les chaînes qui allaient diffuser les Jeux olympiques en français, soit RDS, RIS et V, desservaient un nombre restreint de régions en dehors du Québec, ce qui privait un grand nombre de francophones de la possibilité de regarder les Jeux dans leur langue et de faire partie du principe d'égalité de statut du français et de l'anglais au Canada. Les comités permanents du Parlement français et académique (FCFA) du Canada et autres associations représentant les communautés francophones locales ainsi que le commissaire aux langues officielles ont effectué de nombreuses interventions pour résoudre la situation. Comme suite à ces démarches et à des discussions avec des représentants du gouvernement, le consortium a accepté de fournir gratuitement les signaux de RDS, RIS et V aux fournisseurs de service par câblodistribution et V aux fournisseurs de service par satellite à l'extérieur du Québec pendant un nombre de temps déterminé par la télédiffusion en français.

## Constants

une participation des chaînes RDS, RIS et V pour toucher le marché francophone.

de télédiffusion des Jeux en février 2002 au consortium médiaistique canadien de diffusion olympique constitué de CBC et de Rogers. La consécration complète

Le Comité international olympique a accordé les droits d'utilisation.

Le règlement de la question était comme une longue course grande importance pour les communautés francophones.

La télédiffusion des Jeux olympiques et paralympiques dans les deux langues officielles partout au pays était un enjeu de

## Contexte

## 7. TELEDIFFUSION DES JEUX

Par ailleurs, il faut recruter suffisamment de personnel et de bénévoles bilingues pour couvrir tous les points de contact avec le public. Finalement, il est nécessaire de prévoir une formation adéquate sur l'offre active de services dans deux langues incluant le recours à un collège bilingue dans le cas des bénévoles utilisées. Il faut également souligner l'importance de recourir aux communautés de langue officielle pour trouver des bénévoles bilingues.

Les efforts du CUVAN pour recruter des bénévoles bilingues et sa façon de les repartir constituent un bon point de départ et peuvent servir d'exemple pour l'embuscade de personnes bilingues dans le contexte d'autres événements d'envergure internationale. Il faut notamment retenir l'importance d'élargir la zone de recrutement lorsqu'e杂质 local ne comporte pas assez de ressources bilingues.

Perspectives d'avenir

Le COVAN a vécu plusieurs raisons d'affecter les bénévoles dans leurs stratégiques mais, ce faisant, il a laissé des brèches à d'autres points de contact avec le public. Pluseurs personnes ont indiqué que le COVAN aurait eu besoin de plus de bénévoles disponibles. Par ailleurs, il ressort qu'une partie des bénévoles utilisées n'avait pas été suffisamment sensibilisée à l'importance de recourir à un colloque bilingue pour servir les clients de langue française. Les représentants au COVAN de donner une formation plus rigoureuse sur de l'offre active de services.

Les nombreux bénévoles bilingues, clairement identifiés par le macaron portant l'inscription « Bilingual », se sont efforcés de présenter une image bilingue du Canada. Il est clair que le COVAN a investi beaucoup d'efforts pour recruter des bénévoles bilingues, notamment en élargissant sa zone de recrutement à l'Est du pays.

### Legions apprises

Le经验丰富 du personnel du Commissariat présent aux Jeux olympiques a montré que le Pavillon du Canada offrait bel et bien des services dans les deux langues officielles, et les expositions qu'il y trouvait étaient brillantes. Il incombe également de souligner les efforts de quelques provinces, tels le Manitoba, le Nouveau-Brunswick et le Québec, qui fournit également aussi leurs services en français et en anglais dans leur pavillon.

Un grand nombre de bénévoles utilisent la procédure établie et dirigée par les membres du public français pour répondre à l'expérience vers des collègues bilingues. Selon la procédure établie et dirigée par les membres du public français pour répondre à l'expérience vers des collègues bilingues. Selon l'environnement trois quartiers des bénévoles utilisent le français avec empressement. Par contre, certains bénévoles s'excusent de leur utilisation sans chercher de l'aide ou, pire encore, ignorent simplement la demande. Des représentants de Partimoline canadien ont également indiqué que des bénévoles n'avaient pas respecté le système en place. Selon les observations de deux interviewants présents aux Jeux paralympiques, le nombre de bénévoles bilingues semblait suffisant et ils ont pu recevoir des services en français.

Comme les bénévoles bilingues étaient affectés à des endroits stratégiques, cela vaut dire qu'il n'y en avait pas tousjours à d'autres endroits où il pouvait y avoir des contacts avec le public. Les points de contrôle de sécurité, trouvés part la Gendarmerie royale du Canada et où se trouvaient des bénévoles du COVAN, n'étaient pas tous en mesure d'offrir en tout temps des services bilingues. Au moment du passage d'un employé du Commissariat à la vasque olympique, le service en français était très limité. Le capitaine de foule souhaitait la bienvenue en français et en anglais, mais les instructions servaient à diriger les spectateurs n'étant qu'en anglais. Aucun bénévole sur place ne portait le macaron « Bonjour » et toutes les interactions avec les bénévoles se soit passées en anglais.

Lois du passage d'un employé du Commissariat au contrôle de sécurité du Pacific Coliseum, aucun des bénévoles de sécurité du Pacific Coliseum, aucun des bénévoles de présents n'a pu offrir de service en français.

Le COVAN a assuré plus de bénévoles bilingues à des endroits stratégiques comme le centre des médias, dans certaines circonstances spécifiques. Ainsi, les familles aussi fait des efforts pour avoir des bénévoles bilingues dans certaines circonstances spécifiques. Les bénévoles bilingues aux autobus par des bénévoles bilingues, accompagnées du COVAN à l'aéroport étaient aussi en mesure d'offrir des services dans les deux langues.

Les services de première ligne offerts par les bénévoles étaient disponibles en français et en anglais dans la grande majorité des cas, mais il y avait des exceptions à certaines endroits, tel qu'il est mentionné ci-dessous. Le fait que les bénévoles bilingues portaient un masque facillement visible ou il était inscrit « Bonjour » aidait à les repérer.

Le COVAN a aussi inséré des phrases types dans le guide de poche des bénévoles pour leur permettre de servir minimalement les visiteurs en français et leur permettre de se soucier à un collègue bilingue. L'efficacité de cette mesure a toutefois pas été évaluée.



Dans l'ensemble, le COVAN a aussi très bien fourni dans les deux langues officielles l'information au public (par exemple, l'annonce des résultats, les communiqués de presse), les documents d'information, la présentation des athlètes, les communiqués avec les médias, les communiqués de presse, les médias. Toutefois, il a besoin de faire additionnelle du gouvernement canadien pour produire toute la documentation en français qu'il a fait pourtant envoi à produire. Cette intervention de dernière minute ne devrait pas constiter un précédent pour des événements futurs.

Afin d'offrir une image d'un pays distingué à l'aide de la signalisation, comme celle du cas pour les Jeux, il faut en plus du travail du comité-organisateur, lequel a donné d'excellents résultats, la collaboration des villes hôtes et de commanditaires. Il en est de même pour les services offerts au public par les villes hôtes.

Le COVAN a montré qu'il était possible de mettre à jour un site Web en lançant simultanément les versions françaises et anglaises des pages Web. Cela est une leçon importante qui s'agit d'un mode d'information de plus en plus

## Legions apprise

des efforts pour fournir au public de l'information dans les deux langues. Le centre d'appel 311 ainsi que le centre des communications de la ville de Vancouver comprenaient des employés bilingues et 20 p. 100 des 600 employés formant l'équipe de la ville hôte étaient bilingues. Quant à Whistler, 23 p. 100 des 660 participants bénévoles étaient bilingues et 15 p. 100 des 90 bénévoles du programme village hôte pouvaient s'exprimer dans les deux langues. Ces données ont été confirmées au cours des villes de Vancouver et de Whistler. L'engagement proactif envers les langues officielles du comité bilingue de Whistler, M. Ken Melamend, est à signaler.

Le rôle des villes hôtes

des deux langues et les commentateurs étrangers bilingualues. Toutefois, les écrits présentent les résultats dans les rapports. Mme Bissonnette, en avant-dernière ligne, fait mention dans son rapport, Toutefois, les écrits présentent les résultats dans les deux langues et les commentateurs étrangers bilingualues.

Par ailleurs, une situation aurait sans doute pu être corrigée si le COVAN avait fait les démarches nécessaires plus tôt auprès du Comité international olympique. Les tableaux d'affichage qui présentent les résultats des compétitions en temps réel aux sites de compétition étaient en anglais seulement. Avisé de la situation par le COVAN à l'automne 2009, le Secrétaire général du Comité international olympique pour trouver une solution. Cependant, la compagnie Omega, un commanditaire mondial géré directement par le Comité et le fournisseur des tableaux d'affichage, a indiqué qu'il était impossible d'apporter les modifications techniques exigées dans

Certains aspects ont toutefois pose probleme. Par exemple, au UBC Thunderbird Arenas, le site des compétitions de hockey féminin, l'énergie stridente des vétérans de hockey a diffusé à l'entrée à l'anglais seulement. Lors de quelques visites, les employés du Commissariat sur place n'ont pas obtenu de service en français à la boutique olympique du centre-ville et à celle de la Place Hockley du Canada. Par contre, ils ont obtenu du service en français au Pacific Coliseum d'un benevole qui ne portait pas le maillot « Bonjour ».

Mises à part les annonces qui ont été effectuées en Angleterre, seules sont lors de la finale de ski acrobatique des femmes et de certaines compétitions de patinage artistique, les Jeux olympiques de 1960 ont été une belle réussite pour les annonnées et commentatrices dans les deux langues lors des compétitions (par exemple, la présentation des athlètes, les temps du passage et les résultats). Le français venait en premier lieu, puisque c'est une exigence protocolaire du mouvement olympique, et sa qualité était excellente. Les mêmes pratiques ont été suivies pour les deux paralympiques. Ces éléments qui délimitent présentent dans le déroulement des compétitions ont contribué à donner aux spectateurs et aux téléspectateurs une image claire de la qualité linguistique canadienne.

De l'après-midi à l'heure dînante, le COVANA a bien réussi à respecter les exigences de l'annexe A touchant l'information au public et les annonces des résultats. Il était possible d'être servi dans la langue sans difficulté aux知情處aux d'information dans les 15 sites d'information. Les conférences de presse étaient dans les deux langues. Comme il est expliqué dans la section 6, le public recevait la plus grande partie dans l'information par les bénédicteuses.

## Informations au public, annonces des résultats et commentaires

Documents d'information et de promotion

Créé il y a 10 ans, le festival est devenu l'un des plus grands événements culturels de la ville. Il attire des milliers de visiteurs chaque année, ce qui a contribué à faire de Montréal une destination touristique majeure. Le festival offre une programmation variée, avec des performances de musiques traditionnelles, des expositions d'art, des ateliers et des conférences. Il est également connu pour ses installations artistiques et ses performances sur la rue, qui sont souvent créées par des artistes locaux et internationaux. Le festival est également une occasion pour les artistes de se rencontrer et de collaborer, ce qui a permis de créer de nombreux projets et œuvres d'art.

Les documents d'information destinés au public ont été produits dans les deux langues. Ainsi, le Guide officiel des spectateurs était en deux versions, une en français et une en anglais. Les billets étaient entièrement dans les deux langues, incluant les inscriptions au verso. Le Guide de la programmation de l'Olympiade culturelle de Vancouver 2010 détaillait aussi la billetterie. Les documents d'information étaient dans les deux langues. Les documents d'information étaient dans les deux langues, par exemple les cibles étaient aussi dans les deux langues, par exemple les guides techniques pour les officiels et ceux pour les médias dont le manuel d'accréditation, le formulaire d'accréditation et le Guide horaire. Tel qu'il est mentionné précédemment, les biographies des athlètes et le site Info 2010 étaient aussi dans les deux langues.

Une situation a cependant été relevée par le personnel du Commissariat présent sur place : ils n'ont pu trouver le programme souvenir en français dans les boutiques des sites, à l'aéroport ou à la superbroutique olympique au centre-ville.

## Les sites Web

Le site Web du COVAN était un des principaux moyens de communication avec le public. Les communiqués de presse, qui étaient très nombreux, y étaient publiés et on trouvait une multitude de renseignements sur les deux comme l'horaire des compétitions et les résultats. Tout était double simultanément dans les deux langues. Au début, il y avait certaines erreurs dans les communiqués en français, mais la situation a été corrigée rapidement.

Les initiatives de la province et des deux villes hôtes sont aussi à noter à cet égard. Les sites Web de Tourism BC et de Tourism Vancouver ont été traduits et certaines sections

des services en fran鏰is. La Soci閞te de d閙eveloppement fran鏰is, une compagnie de la Colombie-Britannique, un organisme c閎nombique de la Colombie-Britannique, a collabor閑 脿 la traduction du site Web de Tourism BC.

### **Sigñification et amiclage**

Plutôt que la signalisation bilingue était imprévisible, indique que la signalisation bilingue qui se sont rendues aux Jeux ont demandé les deux langues, tout ce qu'il faut pour se débrouiller dans les deux langues. Selon ce qu'il faut pour constater les emplois du Commissariat aux Jeux olympiques, tout ce qu'il faut pour constater les emplois du Commissariat aux Jeux olympiques, tout ce qu'il faut pour se débrouiller dans les deux langues. COVAN était bilingue aux sites et de Vancouver, de même qu'à l'aéroport de Vancouver, tout ce qu'il faut pour se débrouiller dans les deux langues et également dans les deux langues. La signalisation bilingue aux sites et de Vancouver, tout ce qu'il faut pour se débrouiller dans les deux langues et également dans les deux langues. Les installations avaient les Jeux pour s'assurer que la signalisation était conforme. La signalisation bilingue aux sites et de Vancouver, tout ce qu'il faut pour se débrouiller dans les deux langues et également dans les deux langues. Olympique de Richmond était uniquement en anglais au départ, mais elle a finalement été mise dans les deux langues, entre autres grâce aux pressions de la Fédération canadienne et de la Colombie-Britannique et des francophones de la Colombie-Britannique et des éléments. Certaines communautés internationaux et nationaux ont placé des panneaux dans les deux langues. Il y avait aussi de la part de certaines institutions fédérales, dont la Monnaie royale canadienne, et de certaines communautaires, dont Coca-Cola. Les villes de Vancouver et de Whistler ont aussi mis des affiches bilingues pour souhaiter la bienvenue aux visiteurs et les orienter. Les institutions fédérales qui ont installé des panneaux et des affiches dans le contexte des Jeux

### Sigraffination et amiclage



qu'elles ont une bonne visibilité.

encourager. La formule de la Place de la francophonie était une réussite, mais d'autres formules sont possibles, dès lors

Le décret d'inclure une présence de la communauté minoritaire en créant une vitrine culturelle est certainement à

officielles dans les compositions parlées (par exemple, des discours, des chansons, des poèmes); s'assurer qu'il y a des représentants du gouvernement canadien qui comprennent les deux langues; attentes sur l'équilibre du contenu entre les deux langues.

canadien ou de tout autre organisme le représentant, dévoile à la fois les accords de contribution des diverses institutions publiques et la contribution des particuliers dans les deux domaines.

Perspectives d'avenir

che comprendono la scuola di Darmstadt, per esempio, e formate dall'installazione permanente.

de l'alignement du cimetière de la Tébouli de Vaudcouver; selon des interviews qu'a rencontrés le Commissariat, le revers de la médaille est celle à la place de la francisque n'a pas été

La Société canadienne d'hypothèques et de logement a informé le Commissariat que le francs-allaité également est plus présent dans la programmation des événements se déroulant à Granville Island, comme la Fête du Canada et d'autres festivals, ce qui constitue un legs à la communauté d'aujourd'hui et à l'avenir.

communauté francophone locale.

mettre en valeur la composition théâtrale de la culture linguistique et de la culture personnelle. Elle a aussi servi à donner de la visibilité à la littérature en variétés et à composer une bibliographie de la culture linguistique et de la culture personnelle. Elle a aussi servi à donner de la visibilité à la littérature personnelle. Elle a aussi servi à donner de la visibilité à la littérature personnelle.

La mise sur pied d'un endroit désigné pour la trachéotomie prendrait les deux étapes suivantes : **pendant les deux premières semaines, l'aspirateur devra être posé pour**

Appointer, les mesures concernant les recours sociaux.

concerne ce type de calendrier pour assurer une meilleure transparence et l'identificatior des lacunes afin de pouvoir apprécier les mesures correctives nécessaires

Elles devraient des mathématiciens s'appliquer à leur fois des dispositions relatives aux langues officielles en ce qui concerne les deux dernières de ces deux dernières, pour assurer une meilleure

Le *équilibre entre le français et l'anglais dans les cérémonies d'ouverture et de clôture d'un événement d'envergure.*

La polémique au sujet de la cérémonie d'ouverture aura sans aucun doute fait prendre conscience aux autorités fédérales de l'importance de garder un droit de regard sur

### Lessons apprises

soft arretees.

francophiles et des membres de la majorité anglophone, si y

À savoir, une personne aux yeux et de la même condition sociale que des plus de 3 000 personnes, tant des francophones, que des

Quoique d'information à la Place de la francophonie afin

Le Commissariat aux langues officielles avertit d'ailleurs un

9 A noter que les entretiens réalisés pour le présent rapport sont totalement distincts des celles effectuées dans le cadre de l'enquête que le Gouvernement canadien a menée sur la culture ouverte des jeux olympiques qu'elles n'ont pas été réalisées auprès des mêmes personnes.

La Place de la francophonie

Manifestement, ni le COVAN ni Partimoneie Canadien n'ignorait l'importance attachée au contenu de la cérémonie qui présente à la fois pour mettre en valeur la dualité linguistique du pays, et ce, par l'inspiration de compositions visuelles et parades tant en français qu'en anglais. Le sujet avait été abordé à maintes reprises, des rappels avaient été effectués et les autres avaient été bien définies. La place du français a été plus évidente dans la cérémonie de culture, même si les témoignages des célébrités étaient uniquement en anglais et que le choix de la chanson « The Maple Leaf Forever » laissaient à désirer. Les cérémonies d'ouverture et de clôture des Jeux paralympiques ont aussi donné une place adéquate au français.

Le COVAN et Partimoline scandéien ont fait valoir qu'il y avait des compositions visuelles illustrant la francophonie (par exemple, la légende de la Chasse-Galerie), la présence d'artistes des meilleures francophones, notamment dans le thème des Violonex met de l'acrobatie aérienne avec l'Ecole nationale de cirque de Montréal. On a défendu le point de vue selon lequel la dulilie linguistique ne se mesure pas seulement par ce qui est entendu en français, mais par la contribution d'ensembles de la francophonie (par exemple, les créateurs, les chorégraphes, les décorateurs, les danseurs, les musiciens).

Pour le Commissariat, l'exécution de performances artistiques sans compasante parle des artistes francophones ne peut compenser la participation de francophones dans leur lapsus en scandale.

8. Les Commissaires et autres fonctionnaires officiels à regle 89 lettres d'opinion sur la question des Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. La majorité portait sur l'utilisation du français lors des Jeux et l'ensemble valoir des opinions très variées sur le sujet.

déséquilibre entre le français et l'anglais.

des clauses distinguées dans l'accord de contribution qui accompagnait la contribution de 20 millions de dollars du gouvernement fédéral. Malgré tout, le COVAN Y a accordé une place nettement insuffisante dans le volet culturel de la cérémonie. Tel qu'il était mentionné dans l'introduction, 38 plaques juives recravabes ont été déposées auprès du Commissariat sur cette question, déplorant le fort

Des explications claires et précises quant à l'équilibre du contenu pour la première fois ouverte (autant dans les aspects visuels que paroles) entre le français et l'anglais au COVAN par Patrimoine canadien. Ces commentaires permettent aux langues officielles et le Commissariat aux langues officielles, à la fois de faire évoluer les langues et de parvenir à un compromis entre les deux. Ces commentaires sont également utilisés pour améliorer la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage des deux langues officielles.

La utilisation du français dans la cérémonie d'ouverture a provoqué un débat passionné, comme l'attestent le volume de lettres envoyées sur cette question aux journaux du pays le nombre de commentaires parus dans les médias sociaux comme Twitter et la quantité de communiqués adressées au Commissariat aux langues officielles sur ce thème<sup>6</sup>.

tenant complet des obligations prévues dans la Loi sur les langues officielles. Les dirigeants du COVAN avaient indiqué que la cérémonie reflétait adéquatement les deux langues que le COVAN avait été fondé pour servir.

Dans ce contexte, la Céromonielle d'ouverture établit la manifesteration la plus importante des Jeux. Elle a été organisée par des centaines de millions de téléspectateurs regardée par des centaines de millions de téléspectateurs partout dans le monde. C'était donc une occasion sans pareil de faire rayonner aux yeux du monde la caractéristique fondamentale de l'identité canadienne qu'est la dualité linguistique. Il y avait dans l'accord de contribution financière la lânt Partimoline canadien au COVAN une clause prévoyant que la Céromonielle d'ouverture serait organisée en

se reconnaître dans ce visage qu'on présente au monde. Symboles. Il faut que tous les Canadiens soient capable de

Un pays n'a pas beaucoup d'occasions de se présenter au monde entier, sauf lors d'événements internationaux de grande envergure, comme les expositions internationales, les sommets et les événements sportifs. Pour ces occasions tout a fait spéciales, il faut faire un effort particulier de bien représenter le pays, sa culture, ses valeurs et ses

#### La cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques

Par exemple, les maitres des cérémonies qui dévalent en principle s'exprimer dans les deux langues officielles ne l'ont pas toujours fait. D'autres interviewés ont indiqué qu'à des endroits, les mairies ont constaté que la place accordée au français dans les célébrations était proportionnelle à la représentation francophone de la localité, alors que cela est une interprétation limitative. Les représentants de l'administration canadienne ont indiqué qu'ils avaient eu de la difficulté à convaincre les responsables du relais de la nécessité de représenter adéquatement le français.

Les municipalités avaient un grand rôle à jouer dans l'organisation des cérémonies d'accueil de la flamme. Si plusieurs municipalités ont participé aux efforts qui viennent d'être crités, ce ne sont pas toutes les cérémonies d'accueil de la flamme qui ont reflété adéquatement la dualité linguistique. Par exemple, il y a eu absence de franglais dans certaines municipalités de la Nouvelle-Écosse en Colombie-Britannique, notamment à Malartic. Il y a eu absence de Vancouver, où vit depuis 100 ans une communauté de francophones dynamique. Un député fédéral a aussi rapporté un problème semblable à Moncton, au Nouveau-Brunswick. Une coordination plus poussée avec les autorités municipales et le service surveillance plus étroite des détails opérationnels de la part du COVAN et de Partimonts

## Le relais de la flamme olympique

uses 80 projets de cette édition, 12 p., 100 métier en vedette des artistes francophones, mais peu de la Colombie-Britannique. La participation des francophones s'est progressivement améliorée. En 2009, 21 p., 100 des projets de 2010 qui comporait 193 projets, 27 p., 100 métiers mettent en vedette des artistes francophones. Pour les trois Olympiades, environ 18 p., 100 des artistes francophones vendent de l'extrême du Québec. Des artistes francophones ont été jumelés à des artistes anglophones à certaines occasions, ce qui reflétait bien la dualité linguistique et à permis à des artistes francophones moins connus en Colombie-Britannique d'élargir leur public. En somme, ce volet des deux état bien réussi.

## Constants

de Vancouver: le spectacle d'une durée de trois heures  
comportait tant des moments de célébration historique  
du pays que des moments protocolaires. La cérémonie s'est  
terminée au moment où la vasque olympique a été allumée. La  
cérémonie de clôture des Jeux auquel a participé 2010 au  
même endroit. La cérémonie de clôture comportait également  
des moments protocolaires des tableaux qui mettaient en  
évidence les traits et les caractéristiques du Canada.

Le Voleur culturel avant les Jeux

Vancover 2010 au sein du COVAN et Partimoline olympique de Lats organisateurs du relais de la flamme olympique de dont consacré des efforts importants à la présentation de célébrations reflétant la dualité linguistique. Ils ont aussi regu une précieuse collaboration de la Fondation canadienne pour le dialogue des cultures et de la Fondation des francophones de la Colombie-Britannique, qui ont d'abord proposé des endroits complètement populaires, mais ont semblé satisfaisants du parcours choisi. Au Québec, le nombre de jours où le flambeau s'est arrêté est passé de 10 à 13. La Fondation a réussi à avoir un représentant des communautés francophones à siéger au comité organisateur des célébrations dans 96 des 190 localités où le relais s'est arrêté. La Fondation a fait de même pour les localités de la Colombie-Britannique.

## Constants

Le 12 février 2009, la cérémonie qui a lieu à Vancouver a marqué le début du concours avant les Jeux. Pour des intervenants qu'a rencontrés le Commissariat, cette cérémonie illustrait un manque de sensibilité de la part du COVAN à l'égard de la dualité linguistique lors de manifestations culturelles. La cérémonie entière s'est déroulée en anglais, à l'exception d'une chanson traduite à la dernière minute en français.

## Olympiade culturelle

Partimoline Candalien a participé à chaque des 190 célébrations Ministère a participé à chaque des 190 célébrations communautaires, entre autres pour travailler avec le COVAN mesure qu'elles surgissent. Les responsables du COVAN qui suivraient le parcours de la flamme étaient bilingues. Si ces mesures permettent de refléter adéquatement la dualité linguistique des matières des cérémonies étaient bilingues. Si ces mesures dans les célébrations dans de nombreux locaux, la situation n'a pas été satisfaisante partout. A l'arrivée de la situation dans deux communautés de langue officielle, la approcher des deux communautés de langue officielle, la d'Olympe, la place accorde au français tout l'honneur. Seuls deux représentants des communautés sur place se sont exprimés dans les deux langues.

## Olympiade culturelle

7. A noter que ces pages traitent uniquement du relais de la flamme olympique, et non du relais de la flamme paralympique qui s'est tenu du 3 au 12 mars 2010.

## Perspectives d'avenir

Les événements d'envergure nationale ou internationale sont des occasions révées de manifester la dualité canadienne. Le gouvernement est au cœur de l'identité linguistique du Canada, l'autre qui s'impose tout près les dispositions qui sont dans tous les aspects de l'événement. soit reflétée dans tous les aspects de l'événement.

## 4. LES CÉREMONIES ET LA PROGRAMMATION CULTURELLE

Les Jeux olympiques et paralympiques sont avant tout une grande rencontre entre athlètes qui participent à une compétition pour réaliser pleinement leur potentiel, mais ils sont aussi une occasion de montrer à la population de la ville, du pays et au reste du monde la culture, l'histoire et les caractéristiques culturelles du pays. Dans le cas des Jeux d'hiver de 2010, cela s'est fait principalement grâce à l'Olympiade culturelle, au relais des flammes olympique et paralympique ainsi qu'aux cérémonies d'ouverture et de clôture.

### Contexte

Grande rencontre entre athlètes qui participent à une compétition pour réaliser pleinement leur potentiel, mais ils sont aussi une occasion de montrer à la population de la ville, du pays et au reste du monde la culture, l'histoire et les caractéristiques culturelles du pays. Dans le cas des Jeux d'hiver de 2010, cela s'est fait principalement grâce à l'Olympiade culturelle, au relais des flammes olympique et paralympique ainsi qu'aux cérémonies d'ouverture et de clôture.

## Contexte

Lorsque le gouvernement canadien connaît une manifester qui met en évidence l'image du Canada, le comité organisateur se doit d'avoir une planification qui prend en compte les langues officielles des départs et de la tenue de l'événement. Une surveillance continue sur la fagon dont le comité prépare les occasions révées de manifester la dualité des événements d'envergure nationale ou internationale. Les événements d'envergure nationale ou internationale sont des occasions révées de manifester la dualité linguistique du Canada, laquelle est au cœur de l'identité canadienne. Le gouvernement du Canada doit suivre de près les dispositions qui s'imposent pour que cette image soit reflétée dans tous les aspects de l'événement.

## 4. LES CÉRÉMONIES ET LA PROGRAMMATION CULTURELLE

pourraient étre repris pour des événements d'envergure nationale ou internationale bénéficiant d'une contribution du gouvernement du Canada. Ces mécanismes devraient étre mis sur pied dès le début de l'organisation de l'événement. De plus, on devra s'assurer que les communautés de l'événement, ou analogiques si l'événement a lieu au Québec, à la fois consultatif. Une représentation d'organismes francophones, nationaux et locaux servirait à privilégier afin de bénéficier d'une variété de points de vue.

Le COVAN a été gouverné par un conseil canadien qui a été nommé en 1991. Ce conseil a été créé pour assurer la continuité de l'organisation. Le COVAN a été fondé en 1991 par deux organismes canadiens : le Commissariat à la fonction publique et la Commission canadienne des langues officielles. Le Commissariat a été créé pour assurer la continuité de l'organisation. Le COVAN a été fondé en 1991 par deux organismes canadiens : le Commissariat à la fonction publique et la Commission canadienne des langues officielles. Le Commissariat a été créé pour assurer la continuité de l'organisation.

Par ailleurs, la fagion dont Partimoline canadien ou un autre organisme fédéral responsable exerce un suivi auprès d'un certain orga<sup>... 2</sup> nisation peut être remplacée. La mani<sup>... 3</sup>re dont COVAN sur la mise en œuvre de l'annexe A a été l'indépendante jusqu'à la fin de 2009 dans la mesure où le Secrétariat fédéral des Jeux de 2010, lequel relèvait de Partimoline canadien, n'a fait pas suffisamment proactif auprès du COVAN et se contentait de signaler les problèmes constatés. Cela a créé un besoin important de rattreapage au cours des interviews dont indique que le Comité consultatif sur les langues officielles aurait pu jouer un rôle plus déterminant si l'avait été mis en place plus tôt. A leurs yeux la Commission a été moins efficace et a contribué au succès des COVAN à contribuer au succès des Jeux. Cependant, son efficacité était limitée, puisque son niveau d'autorité n'était pas assez élevée et que ses ressources étaient insuffisantes. La fonction a été mise en place tardivement et elle aurait dû s'occuper de la question de la traduction des documents officiels. Des interviews ont indiqué que le Comité consultatif sur les langues officielles aurait pu jouer un rôle plus déterminant si l'avait été mis en place plus tôt. A leurs yeux la Commission a été moins efficace et a contribué au succès des COVAN à contribuer au succès des Jeux. Cependant, son efficacité était limitée, puisque son niveau d'autorité n'était pas assez élevé et que ses ressources étaient insuffisantes. La fonction a été mise en place tardivement et elle aurait dû s'occuper de certains enjeux plus rapidement, ce qui aurait évité le rattrapage et les débats des derniers mois sur le sujet.

ສາທາລະນະລາວ

Plusieurs des personnes interviewées ont fait valoir qu'à l'avenir, pour un événement d'envergure, un plan détaillé ou un cahier de charges pour les langues officielles devrait être établi dès le début avec les prévisions des ressources nécessaires et incorporer au plan d'affaires. Sans doute le Commissariat ne se prononce sur les moyens à prendre, il estime que ce qui importe avant tout, c'est d'avoir une planification qui prend en compte les langues officielles dès le départ et ne surveiller une continuité dans sa mise en œuvre.

סוניסלאס

COVAN et la communauté francophone. La Fédération des francophones de la Colombie-Britannique a loué le travail de l'équipe pour les liens établis entre le membre de cette équipe, notamment de la direction. La Fédération des francophones de la Colombie-Britannique a loué le travail de l'équipe pour les liens établis entre le COVAN et la communauté francophone.

des langues officielles de la part du COVAN. Ce rapport établit plusieurs descriptions au début, puisqu'il consistait en une liste d'activités réalisées, mais il s'est amélioré en cours de route en établissant des liens plus étroits avec les exigences de l'annexe A. Des indicateurs de rendement ont été intégrés et les défis à relever y ont été ajoutés, ce qui a aidé le Secrétaire fédéral des Jeux olympiques et paralympiques du Comité de direction et du Conseil d'administration à évaluer le mécanisme de reddition de compétences auprès du COVAN, le système de reddition de compétences auprès aussi amélioré en cours de route. Alors qu'au début les questions touchant les langues officielles n'étaient pas systématiquement traitées à l'ordre du jour des réunions, elles l'ont été à partir de 2009. Cette façon de faire aurait dû être mise en place dès le départ.

trachophones de même que les commanditaires.

Le recouvrement de ces mécanismes est d'autant plus importante lorsqu'il y a un grand nombre de joueurs, comme le Comité international olympique et l'International Paralympic Committee, le gouvernement du Canada par l'entremise de Partimone, les organismes représentant les communautés canadiennes, le gouvernement de la Colombie-Britannique, les villes hôtes, les organismes représentant les communautés

## Contexte

### 3. LA REDDITIION DE COMPTEs

Il est nécessaire que l'Administration canadienne et les agences centrales tel le Secrétariat du Conseil du Trésor exercent un contrôle et encadrer de façon soutenue le comité organisateur afin de s'assurer que les dirigeants de ce comité ne sont pas membres du comité d'organisation de la délégation et ne sont pas membres du comité d'organisation de la délégation. Pour aider les membres du comité d'organisation à comprendre la signification de la dualité linguistique, il sera utile que les exigences linguistiques soient un préambule des objectifs de cette valeur canadienne. Des séances de sensibilisation à la dualité linguistique du pays, incluant la réassurance des communautés de langue officielle, aideraient aussi à une meilleure compréhension. De plus, un nombre optimal de personnes qui s'expriment couramment en français et en anglais devraient être choisis pour pourvoir un certain nombre de postes à des échelons clés.

Les dispositifs des entreprises s'appliquant aux tiers dérangent référer clairement le fait que le comité organisateur ayant des obligations linguistiques se doit aussi de faire en sorte que les tiers s'assurent en son nom les meilleures performances dans le même domaine. Il est important de prévoir des mécanismes permettant une rédaction de compromis régulière.

L'incorporation d'éléments linguistiques dans l'entente entre les partenaires des Jeux et de clauses linguistiques dans les accords de contribution pourraient servir de modèle pour d'autres comités organisateurs d'événements sportifs d'envergure nationale ou internationale.

Perspectives d'avenir

### Lessons apprises

Joint en recouvrant les efforts considérables qu'ont déployés les dirigeants du COVAN dans l'ensemble pour appliquer les dispositions de l'annexe A, certains interwéves et des représentants des organisations des communautés francophones ont indiqué qu'il aurait été plus facile et naturel de représenter l'élément francophone du pays dans toutes les compositions des Jeux si un plus grand nombre de personnes capables de s'exprimer couramment dans les deux langues officielles avaient fait partie du groupe des dirigeants du COVAN. D'autres ont indiqué que les dirigeants d'un événement d'envergure futur, ayant une compréhension limitée de la signification de la dualité linguistique, devraient passer une période de temps au sein de la autre communauté de langue officielle. Ainsi eux deux Commissariat, une bonne compréhension de la dualité linguistique fait partie des qualités de leadership des dirigeants qui devraient être en mesure d'assurer la grande énergie et l'enthousiasme qui sont nécessaires pour réussir l'organisation d'un événement international de grande envergure.

Partimoline canadien, qui agissait au nom du Gouvernement du Canada, a monté clairement son enjeu à l'égard de la dualité linguistique en incorporant des exigences en matière de langues officielles dans l'Entente multilatérale, exigences qui ont été reprises dans les accords de confédération. En plus de renforcer la place du français dans le mouvement olympique, cela s'est traduit par l'organisation des premiers Jeux paralympiques entièrement bilingues en 1976. Les succès de l'entente multilatérale ont également contribué à l'adoption de la Charte de l'anglais et du français en 1980, qui a été adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario en 1982 et qui a été ratifiée par le Parlement canadien en 1985. La Charte de l'anglais et du français a été adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario en 1982 et a été ratifiée par le Parlement canadien en 1985.

À l'évidence, certains dirigeants avaienent mal compris la place à accorder au français dans le cadre de la représentation culturelle et considéraient qu'elle se limitait aux aspects visuels et protocolaires. Une dualité linguistique complète, comme trait de l'identité canadienne, exige une visibilité évidente des deux langues et des deux communautés de langue officielle dans tous les aspects d'une manifestation culturelle.

Au-delà des exigences écrites qui s'appliquaient, un élément essentiel à la réussite des Jeux sur le plan haute direction a été mis en œuvre. Les dirigeants du COVAN ne comprenaient pas entièrement l'ampleur des exigences. Toutefois, la plupart des personnes interviewées ont indiqué que leur compréhension générale était améliorée en cours de route. Cependant, devant une situation financière plus serrée, les dirigeants ont voulu réduire les dépenses, y compris celles relatives aux langues officielles. Ils ont songé à ne pas appliquer toutes les dispositions de l'annexe A, par exemple de ne pas faire traduire les biographies des athlètes.

## Compréhension des exigences de l'annexe A

Partir moins de Canadien a inclus les clauses linguistiques de l'annexe A dans les accords de contribution des activités lorsqu'il participait à un financement, soit les cérémonies d'ouverture et de clôture, les sites de célébrations à Vancouver, Olympe à Whistler, la Place de la francophonie et le projet numérique CODE Canada. Si l'on met de côté l'accord portant sur la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques, dont il est question dans la section 4, les clauses linguistiques des accords de contribution sont généralement plus précises et exhaustives. C'est notamment le cas pour les accords relatifs aux sites de célébration. Bien qu'assez précis, l'accord portant sur l'Olympiade culturelle ne complète, l'accord portant sur l'Olympiade culturelle ne et des activités représentant tant aux groupes de langue et des participants que précisez pas que l'obligation de présenter des participants officielle s'appliquait tant aux compositrices parlées que visuelles de la présentation.

Il n'existait que des personnes pour une période raisonnable avant les Jeux. Qu'est-ce qu'une « période raisonnable » avant les Jeux ? La clause 1.C, pour sa part, prévoyait une capacité bilinéaire suffisante parmi son personnel et les bénévoles ». Là encore, la clause aurait pu être plus claire. Cette personne suffisante devrait être au moins égale à la clause en y incluant la proportion requise de personnel et de bénévoles bilinéaires.

Le élément le plus problématique de l'annexe A étant certainement la clause 1.J. s'appliquant aux cérémonies d'ouverture et de clôture. Comme il est expliqué dans la section 4, la place accordée au français dans la culturelle de la cérémonie d'ouverture a été insuffisante. La clause 1.J. prévoyait que les deux langues officielles, de culture « se déroulent dans les deux cérémonies d'ouverture et tandis que l'hybride national est chanté dans sa version bilingue, le programme inclut des participants et des activités représentant les deux groupes de langue officielle ». Malgré le fait que l'annexe A a été reprise intégralement dans les accords de contribution de l'Amérique canadien, même dans celui pour la cérémonie d'ouverture, et que des indicateurs de rendement en matière de partie, et accorde n'a pas fait en sorte qu'il y ait une représentation adéquate des deux communautés de langue officielle du Canada que soit ainsi reflétée la dualité linguistique du pays.

Selon le Commissariat, la disposition de l'annexe A s'appliquant aux tiers établissements, puisqu'elle énumérait que le comité organisateur devait « veiller », dans la mesure du possible et du raisonnementable, à ce que le fournisseur assure le même niveau de service<sup>9</sup> que si l'avalit pas clairement que le comité organisateur soumis à des obligations distinguées se doit aussi de faire en sorte que les tiers agissent en son nom les rempliesst aussi strictement. A l'avenir, une telle entente devrait énoncer plus clairement les obligations des tiers.

l'importance que leurs communications avec le public soient préservées des deux communautés de langue officielle.

Quant aux commanditaires nationaux qui relèvent du COVAN, ils sont installés en grand nombre des panneaux publicitaires qui délimitent en anglais. Selon l'expérience du personnel du Commissariat présent sur place, parmi ces compagnies privées qui commanditent l'événement, seules la compagnie de la Baie d'Hudson et la Bandue royale du Canada avaient des panneaux en français et en anglais. En l'absence d'exigences linguistiques, il aurait fallu que, de façon plus poussée, le COVAN et Patrimoine

Samusung, Panasonic et McDonald's avariét tout de même des panneaux en français et des panneaux en anglais, contribuant à créer une vitrine bilingue au centre-ville de Vancouver.

Le COVAN ne pouvait imposer d'exigences linguistiques aux commanditaires internationaux, puisqu'il leur était impossible de faire comprendre ce qu'il se passait dans les deux dernières semaines. Par contre, selon les constats du personnel du Gommissariat, plusieurs commanditaires internationaux furent Cavaillé.

Les dispositions de l'annexe A courront la grande majorité des éléments qui composent l'organisation des Jeux olympiques et paralympiques : la signalisation, le site Web, les programmes officiels, les communications avec le public et avec les médias, les billets, le recrutement des bénévoles, les services aux athlètes et aux officiels, les cérémonies d'ouverture et de clôture ainsi que les activités culturelles organisées avant et pendant les Jeux.

que la dualité linguistique était une valeur intrinsèque de la société canadienne qui doit être reflétée dans un événement d'envergure internationale. Dans la mesure où les exigences allaitent être respectées, les deux pouvoient contribuer grandement à montrer au monde entier une image bilingue

Et en embaudant et en débordant que des exigences linguistiques soient incorporées dans l'entente multipartite et que des clauses linguistiques soient incluses dans les accords de contribution de plusieurs acilités, le gouvernement canadien a innové, puisque c'est là première fois dans l'histoire des Jeux olympiques qu'un gouvernement réussit une telle chose. Il ainsi fait valoir

## Constants

Partir d'une cérémonie canadienne ayant pour thème la flamme olympique, de l'Olympiade culturelle, des sites de celle-ci à Vancouver et à Whistler, de la Place de la francophonie et du projet numérique CODE Canada, il a inséré des clauses linguistiques dans chacun des accords de contribution.

l'ingressus des que les Jeux olympiques, puisqu'ils comprenaient une participation logistique de financement importante du gouvernement du Canada et, qui plus est, ils étaient organisés par le COVAN. Fait intéressant, les Jeux olympiques et paralympiques de Vancouver sont les premiers Jeux d'hiver pleinement visés par l'entente de collaboration entre le Comité international olympique et l'International Paralympic Committee. Qu'il y ait une collaboration conjointe des deux olympiques et paralympiques. Le tout a fait en sorte que les Jeux paralympiques d'hiver de 2010 ont été les premiers Jeux paralympiques à être déroulés entièrement en français, ce qui a été une première dans l'histoire des Jeux paralympiques.

Le COVAN n'étais pas une institution fédérale assujettie à la Loi sur les langues officielles au sens de l'article 3, mais l'entente multilatérale permettait les partenariers des Jeux de même que les accords de contribution signés entre le COVAN et le ministre du Partiomine canadien, au nom du gouvernement du Canada, facilitaient en sorte que le COVAN avait des obligations linguistiques précises. De par sa responsabilité du cadre de coordination fédérale des Jeux, Parimoline canadien, qui est assujetti à la Loi sur les langues officielles, avait la responsabilité de veiller à ce que le COVAN respecte les exigences linguistiques de l'annexe A.

L'annexe A de l'Entente multilatérale précise les exigences que le COVAN s'engage à respecter afin d'offrir au grand public ses nombreux services dans les deux langues officielles. Elle établissait aussi la nécessité d'offrir des services en français et en anglais aux entraîneurs, aux officiels et aux membres des délégations. Pour satisfaire à ces exigences, le COVAN devait voir à ce qu'il y ait une capacité bilangue suffisante parmi son personnel et ses bénévoles.

Par ailleurs, comme le Canada a le francasiés et l'anglais comme langues officielles et que le gouvernement du Canada contribue financièrement de façon importante aux déux, cell-ci devrait s'assurer que le COVAN se conforme aux dispositions de la *Loi sur les langues officielles*. Pour ce faire, les représentants du gouvernement du Canada ont exigé que des dispositions relatives aux langues officielles soient intégrées à l'annexe A de l'Entente multipartite qui a été signée en novembre 2002 entre le gouvernement du Canada, le gouvernement de la Colombie-Britannique, la ville de Vancouver, la municipalité de ville-gouverneure de Whistler et le Comité olympique canadien, le Comité Paralympique canadien et le COVAN.

Dans la présente section, il sera question d'analyser si la mise en œuvre de l'annexe A de l'Entente multilatérale et des clauses linguistiques incorporées aux accords de contribution a posé des difficultés et si ces dernières ont entraîné des difficultés de compréhension et de traduction complètes et claires. Le degré de compréhension des dirigeants du COVAN des exigences liées aux langues officielles sera également évalué.

En vertu de la règle 24 de la Charte olympique, le français et l'anglais sont les langues officielles du Comité international olympique, dont le siège est à Lausanne, en Suisse. En cas de divergence entre le texte français et anglais, le texte français fait foi, sauf disposition contraire. Les villes et pays hôtes des jeux olympiques doivent donc respecter les deux langues du mouvement olympique dans les activités liées aux jeux.

## 2. L'ENTENTE MULTIPARTITE ET LA COMPRÉHENSION DES CLAUSES

La partie IV de la Loi sur les langues officielles vise à faire en sorte que les institutions du gouvernement du Canada soient en mesure de fournir des services dans la langue officielle de choix du public. Ces services doivent être de qualité égale, peu importe la langue officielle choisie par le personnel qui demande le service. Le Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestations de services détermine si un bureau doit offrir des services dans les deux langues officielles.

Pour que le public se sente à l'aise d'employer la langue officielle de son choix, les institutions fédérales doivent offrir activement les services en français et en anglais, que ce soit dans les interactions verbales (par exemple, à l'aide de la formule « Bonjour, hello ») ou au moyen d'un affichage bilingue.

La partie IV de la Loi prévoit également, à l'article 25, que les institutions fédérales doivent veiller à ce que les services offerts par des tiers pour leur compte soient effectivement offerts dans les deux langues officielles lorsque ces institutions seraient tenues de le faire si elles envoient l'enquête du gouvernement fédéral à appuyer le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à faire la promotion de la pleine reconnaissance et de l'usage français dans la société canadienne. Elle prévoit également que toutes les institutions fédérales ont l'obligation de prendre des mesures positives pour empêcher cet enragement.

Les parties V et VI de la Loi sur les langues officielles

Il importe de souligner que la plupart des constats s'appliquent tant aux Jeux olympiques d'été qu'aux Jeux paralympiques compte tenu du fait que les deux événements étaient organisés par le même comité et qu'ils comprenaient les mêmes partenaires. Cependant, la plupart des exemples sont tirés des Jeux olympiques, puisque leur ampleur et leur popularité étaient plus grandes.

Le Commissariat a également effectué une dizaine d'entrevues avec des représentants du COVAN, de Fondation canadienne pour le dialogue des cultures et du Comité consultatif sur les langues officielles du COVAN. En outre, trois employés du Commissariat se sont rendus à Vancouver lors des Jeux et ont vécu une expérience qui était similaire à celle d'un membre du public et qui a rendu la traduction canadienne de la traduction de la loi sur les langues officielles qui ont servi à analyser les résultats exposés par les 11 institutions fédérales qui ont fait rapport au Commissaire sorti la partie IV concernant les communications avec le public et la présentation des services (et particulièrement l'article 25 qui porte sur les services fournis par des tiers pour le compte des institutions fédérales) et la partie VII concernant la promotion du français et de l'anglais.

formulant une série de recommandations au COVAN et à Partir d'ailleurs, mais également à d'autres institutions fédérales assurant la prestation de services pendant les Jeux, il leur recommandait de lui faire rapport avant le 30 novembre 2009 des différents aspects liés à l'état de leur préparation en vue des Jeux. Ces informations ont été colligées et transmises aux comités permanents des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat. La recommandation 11 du rapport de suivi demandait aux institutions fédérales menant des travaux dans le rapport de suivie, incluant l'administration canadienne, de l'informer des résultats de l'évaluation de leur rendement respectif au chapitre des langues officielles durant les Jeux de même que de faire part de leurs expériences positives et des leçons apprises. Il est à noter que toutes les institutions citées à qui le comité a envoyé une lettre lui ont fait parvenir une réponse.

## 1. METHODOLOGIE DU RAPPORT

Les institutions clés assurant une prestation de services durant les Jeux

Le commissaire suggérait qu'il établît d'une importance considérable que les différentes institutions fédérales assurant une prestation de services au cours des Jeux olympiques et paralympiques fassent en sorte que la dualité distinguée soit reflétée comme une image de marque de l'identité canadienne, étant donné qu'un grand nombre de visiteurs du Canada et de l'étranger allaient avoir des communications avec elles.

Le commissaire a demandé à 11 institutions fédérales de lui faire rapport de leur rendement ainsi que des défis rencontrés et des légions apprises lors de l'événement, ce qui elles ont fait. La grande majorité des institutions considèrent qu'elles avaient relevé le défi de fournir aux visiteurs des services dans deux langues officielles et qu'elles les avaient intégrés dans leur planification pour les jeux de 2010 mais, dans certains cas, cette intégration semble s'être faite après la campagne de sensibilisation du Commissariat et les interventions d'autres acteurs, notamment les comités permanents du Parlement. L'évaluation de rendement de certaines institutions semblerait indiquer qu'elles ont effectué une surveillance adéquate de la disponibilité de leurs services dans les deux langues officielles. De plus, certaines institutions telles que l'Administration canadienne de la sécurité du transport et l'Administration aéronautique internationale de Vancouver reconnaissent des éléments de leur planification qui ne s'avaient. Ces éléments de réponse font en sorte que les mesures correctives qui pourront leurs fruits à l'avenir.

Some toutefois, telles certaines institutions ont l'usage de reconnaître des difficultés rencontrées au cours de l'avenir. Ces éléments de réponse font en sorte que les mesures correctives qui pourront leurs fruits à l'avenir.

some toute, seules certaines institutions ont l'habilité de faire des contrôles sur la disponibilité des services dans les deux langues dans le but de s'assurer que, une conformité des services aux visiteurs dans la langue officielle de leur choix. Ces institutions ont reconnu l'importance de se doter de mécanismes qui rendent la complète satisfaction du public.

La ville de Laval, dans le cadre de son plan de développement durable, a mis en place une politique de développement durable qui vise à réduire l'impact environnemental de la ville et à promouvoir une économie durable. L'objectif est de créer un environnement plus sain, plus durable et plus équitable pour tous les habitants. La ville a également mis en place une politique de développement durable pour les entreprises et les organisations locales, qui vise à encourager l'innovation et l'écologie dans les secteurs économiques. La ville a également mis en place une politique de développement durable pour les citoyens, qui vise à sensibiliser les habitants à l'importance de l'environnement et à promouvoir des comportements éco-responsables. La ville a également mis en place une politique de développement durable pour les visiteurs, qui vise à encourager l'écotourisme et à promouvoir des comportements éco-responsables. La ville a également mis en place une politique de développement durable pour les entreprises et les organisations locales, qui vise à encourager l'innovation et l'écologie dans les secteurs économiques. La ville a également mis en place une politique de développement durable pour les citoyens, qui vise à sensibiliser les habitants à l'importance de l'environnement et à promouvoir des comportements éco-responsables. La ville a également mis en place une politique de développement durable pour les visiteurs, qui vise à encourager l'écotourisme et à promouvoir des comportements éco-responsables.

adéquate de la disponibilité de leurs services dans les deux domaines officiels. De plus, certaines institutions telles que la Banque mondiale et la Banque centrale des Caraïbes ont déclaré leur intérêt pour la mise en place d'un système régional de régulation et de supervision des marchés financiers.

notamment les comités permanents du Parlement. L'évaluation de rendement de certaines institutions semble indiquer qu'elles ont effectué une surveillance

semble s'être faites après la campagne de sensibilisation du Commissariat et les interventions d'autres acteurs, cette intégration des jeux de Zéro-tours, dans certains cas, cette intégration

Visiteurs des services dans les deux langues officielles et quelques-unes des variantes linguistiques dans leur planification pour

rencontres et des leçons apprises lors de l'événement, ce qu'elles ont fait. La grande majorité des institutions considérables a relevé le défi de fournir aux

Le commissaire a demandé à 11 institutions fédérales de lui faire rapport de leur rendement ainsi qu'en des défis

Certains rates ont toutefois assommbr le bilan positif des Jeux. Par exemple, le rangnais n'a pas suffisamment été mis en évidence lors de la cérémonie du compété à rebours qui a susciter déroulée à Vancouver en février 2009 ainsi qu'à plusieurs arrêts du relais de la flamme olympique de Vancouver 2010; il manquait de bénévoles bilingués n'ayant pas recours à un bénévol de bilingue; et la version française du Programme souvenir officiel de Vancouver 2010 était très difficile à trouver en format papier sur les sites, alors que la version anglaise était à la disposition de tous à grande échelle.

Cependant, sans contrepartie, le volet culturel de la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques est l'élément qui a le plus désequilibré entre la bilan des réussites, étant donné le fort accroissement à l'anglais durant ce spectacle. Comme cette cérémonie était vise par des centaines de millions de personnes dans le monde entier et qu'elle constitue une fenêtre sans pareil sur le monde, le COVAN ainsi mandat une occasion unique de mettre en évidence la dualité linguistique comme valeur intrinsèque de l'identité du Canada.

Les plus belles réussites des Jeux olympiques sont le résultat des efforts de deux langues communes établies dans les villes de Vancouver et de Whistler ainsi que les Panneaux publicitaires de plusieurs commanditaires constituant une expression concrète de la dualité linguistique canadienne dans les villes hôtes des Jeux. Les anomalies et les commentaires étaient prononcés dans les deux langues à presque toutes les compétitions, ce qui mettait bien en lumière le bilinguisme du Canada, tant auprès des spectateurs que des téléspectateurs du monde entier. Les bénévoles ont aussi contribué à la réussite des Jeux par leur enthousiasme et leur sens de l'acceuil de même que par la présentation de leurs services dans les deux langues officielles. La cérémonie de clôture des Jeux olympiques et les cérémonies d'ouverture et de clôture des Jeux paralympiques ont réservé une bonne place au français.

Les manifestations culturelles ont aussi contribué à mettre en valeur la richesse et la diversité des compositions francophones et anglophones de l'identité canadienne. La place de la francophonie, une véritable francophonie organisée parallèlement aux Jeux olympiques qui était située à Granville Island, au centre de Vancouver, a fait rayonner la vitalité et la diversité de la culture francophone de la Colombie-Britannique, du Canada et d'ailleurs.

dualité linguistique.

qui sont alors victimes de sentiments d'appartenance au pays. D'ailleurs, le bilinguisme d'un grand nombre d'athlètes, tant francophones qu'anglophones, témoigne de l'importance de l'anglais dans leur langue seconde, est un signe encourageant du progrès de la

Les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver ont été une grande réussite sur le plan de l'organisation et des performances des athlètes canadiens qui ont fait partie de l'histoire des Jeux olympiques d'hiver.

par les rates

Des jeux remplis de succès, un bilan assombri

La télédiffusion des Jeux en français partout au pays a également constitué un enjeu crucial. Le consortium de Téléglobemedia a été de Roche, avec la participation de RDS, RIS et V, ne permettant pas à l'ensemble des francophones du Canada d'écouter les Jeux dans leur langue. De longues négociations, parfois ardues, ont permis en scène de la Chambre d'affaires publiques par câble (CPAC) de régler la situation près du début des Jeux, grâce à l'entière et à la collaboration du Conseil de la radiodiffusion et des téléccommunications canadiennes (CTR).

Couvent des ressources en traduction et en interprétation n'a rien à voir avec des évaluations adéquatement, les intervenants ont dépende bien de l'énergie à recruter la situation à quelques mois des Jeux. Les difficultés financières du COVAN à l'été 2009 l'ont amené à remettre en question certaines dépenses liées aux exigences en matière de langues officielles, comme la traduction de manuels et de biographies des athlètes. Ses dirigeants étaient pourtant engagés à respecter toutes les exigences de l'Entente multiculturelle, voire à les surpasser.

En bonne partie, les difficultés rencontrées ont été attribuables à une compréhension insuffisante ou erronée de la part des dirigeants du COVAN des exigences en matière de langues officielles auxquelles ils étaient liés en vertu de l'Entente multilatérale, de même que de la nécessité pour les Jeux olympiques et paralympiques de refléter adéquatement la présence et la contribution des Canadiens

2009 dans le cadre de leurs délibérations.

des institutions régionales à l'automne 2009. Les comités permanents du Parlement, notamment le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, se sont aussi intéressés à la question des jeux à l'automne 2009.

personnel du premier ministre pour les langues officielles, qui étaut aussi membre du Conseil d'administration du COVAN, ont mené des activités de sensibilisation et de suivi auprès

officielles, les hauts dirigeants du gouvernement du Canada promouvent le Canada et le Gouvernement canadien et le représentent officiellement. Par ailleurs, Paratrimoine canadien et les compagnies officielles, Paratrimoine canadien et le Gouvernement canadien et le représentent officiellement. Par ailleurs, Paratrimoine canadien et le Gouvernement canadien et le représentent officiellement.

Neanmoins, pour s'assurer que les exigences prévues allaitent être respectées et que la dualité linguistique canadienne allait être reflétée adéquatement, il a fallu des interventions et un suivi assez marqué de plusieurs intervenants, dont la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique. La Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada, la Fondation canadienne pour le dialogue des cultures, les membres des comités permanents du Parlement sur les langues et les comités pour le dialogue des cultures, les membres canadienne pour le dialogue des cultures, la Fondation francophones et acadienne du Canada.

খন সপ্ত কোর্টের এপ্রিল মাহের রিপোর্টে এই দলের অন্তর্ভুক্ত হয়েছে।

de Whistler, le Bureau de la traduction de travaux publics et Services gouvernementaux Canada déplacent leurs bureaux de Ottawa à Sainte-Foy. Les moins de vingt-sept institutions fédérales ont tous fait des importants efforts pour délocaliser leurs bureaux dans les dernières années. Les deux dernières années, les bureaux de la Sécurité sociale et de la Sécurité sociale sont déplacés dans le secteur des affaires.

Le Comité d'organisation des Jeux olympiques et Paralympiques d'hiver de 2010 a Vancouver (COVAN), Paralympique canadien (notamment le Comité paralympique fédéral des Partimoline canadien (notamment le Comité paralympique fédéral des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010, un organisme au sein du Ministère), les villes de Vancouver et

Le Comité d'organisation des Jeux olympiques et

Si la langue française a joué d'une bonne visibilité de l'afghanistan, globale pendant les Jeux olympiques et paralympiques, les Jeux ont aussi connu des retards qui ont assombri son bilan. Néanmoins, avant d'aborder cet aspect, il est important de se rappeler aux difficultés qui ont paré au préparation des Jeux en ce qui a trait à la place accordée au français lors de leur organisation.

## Une préparation parsemée de difficultés

1 Commissionnat aux langues officielles, Vancouver 2010, une occasion en or pour un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international. Ottawa, 2008.  
2 Commissionnariat aux langues officielles, Vancouver 2010, une occasion en or pour un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international. Rapport de suivi.  
3 Ottawa, 2009, version 4.0 www.cfc-csc.gc.ca/docs/venues-venues/2009-4.pdf  
4 Ottawa, 2009, version 4.0 www.cfc-csc.gc.ca/docs/venues-venues/2009-4.pdf  
5 Paris, 2010, version en ligne à <http://medias.thequebec.org/M/01/ReportGouchebin.pdf>.

Le rapport du Grand Temoin de la Francophonie



Autres institutions clés servant le public	29
Contexte	30
Service Canada	30
Société canadienne des postes	30
Parcs Canada	30
Société canadienne d'hypothèques et de logement	31
Ménages additionnels	31
Leçons apprises	32
Contexte	32
Institutions jouant un rôle de coordination en matière de santé et de sécurité du public	32
Constats	32
Contexte	32
Agence de la santé publique du Canada	32
Gendarmerie royale du Canada	33
Leçons apprises	33
Perspectives d'avenir	33
Conclusion – PARTAGER LE LEGS LINGUISTIQUE DES JEUX DE VANCOUVER	34

5. COMMUNICATIONS	19
Contexte	19
Traduction et interprétation	19
Simplification et affichage	20
Documents d'information et de promotion	20
Les sites Web	20
Information au public, annonces des résultats et commentaires	21
Le rôle des villes hôtes	21
Perspectives d'avenir	22
6. BENEVOLES	22
Contexte	22
Constats	23
Legions apprises	23
Perspectives d'avenir	24
7. TELEDIFFUSION DES JEUX	24
Contexte	24
Constats	24
Legions apprises	25
Perspectives d'avenir	25
8. LE RENDEMENT DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES	25
Contexte	26
Constats	26
Legions apprises	26
Perspectives d'avenir	26
CITÉS DANS LE RAPPORT DE SUIVI DE SEPTEMBRE 2009	27
Institutions offrant des services au public voyageur	27
Administration canadienne de la route du transport aérien	28
Agence des services frontaliers du Canada	28
Administration canadienne de la route du transport aérien	28
Autre(s) rapporteur(s) du Grand Toronto	28
Administration internationale de Vancouver	28
Agence des services frontaliers du Canada	29
Perspectives d'avenir	29

INTRODUCTION – QUELQUES CONSTATS	5
Une préparation parfois dédiée aux difficultés	6
Des jeux remplis de succès, un bilan assorti par les rates	6
Les institutions clés assurent une prestation de services durant les Jeux	7
1. MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT	8
2. L'ENTENTE MULTIPARTIE ET LA COMPRÉHENSION DES CLAUSES	9
Compréhension des exigences de l'annexe A	11
Leçons apprises	12
Contexte	12
3. LA REDDITION DE COMPTES	13
Leçons apprises	14
Contexte	14
4. LES CÉRÉMONIES ET LA PROGRAMMATION CULTURELLE	14
Le vollet culturel avant les Jeux	15
Le relais de la flamme olympique	15
La cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques	16
La place de la francophonie	17
Leçons apprises	18
Contexte	18
1. PERSPECTIVES D'AVENIR	19
2. L'ENTENTE MULTIPARTIE ET LA COMPRÉHENSION DES CLAUSES	20
Compréhension des exigences de l'annexe A	21
Leçons apprises	22
Contexte	22
3. LA REDDITION DE COMPTES	23
Leçons apprises	24
Contexte	24
4. LES CÉRÉMONIES ET LA PROGRAMMATION CULTURELLE	24
Le vollet culturel avant les Jeux	25
Le relais de la flamme olympique	25
La cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques	26
La place de la francophonie	27
Leçons apprises	28
Contexte	28
1. PERSPECTIVES D'AVENIR	29

## TABLE DES MATIÈRES





ISBN : 978-1-100-52783-3

No de cat. : SF31-106/2011

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2011

[www.langueofficielles.gc.ca](http://www.langueofficielles.gc.ca)

composée sans frais le 1-877-996-6368.

ou pour obtenir un exemplaire en média substitut,

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles

Déembre 2010

Rapport final sur les Jeux olympiques  
et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver

## UNE OCCASION EN OR VANCOUVER 2010

